



# GUIDE RAPIDE DE LA MÉDIATION PAR LES **PAIRS**



**Avis de non-responsabilité :**

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

**Licences :**

Cette œuvre est placée sous une licence CREATIVE COMMONS CC4.0-CC BY NC SA. Il est permis de distribuer, de modifier et de créer des œuvres dérivées de l'original, mais pas à des fins commerciales, à condition que la paternité de l'œuvre soit reconnue et que la nouvelle œuvre bénéficie des mêmes licences que l'originale (c'est-à-dire que toute œuvre dérivée ne sera pas autorisée à des fins commerciales).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



## 1. Introduction

Ce guide est une annexe du manuel "**MÉDIATION PÉDAGOGIQUE POUR TOUS (4ALL) - MODE D'EMPLOI**". Il s'agit d'un guide rapide sur la **médiation par les pairs**, destiné aux *auto-intervenants* et aux étudiants des programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP), qui comprend des objectifs, des buts, des conseils, un outil, un résumé du groupe cible et des lignes directrices.

Qu'est-ce que le **guide rapide de la médiation par les pairs** ? La médiation par les pairs est un processus dans lequel les individus d'un groupe travaillent ensemble pour résoudre des conflits et des litiges. Dans ce guide, nous nous attacherons à permettre aux *auto-intervenants* et aux étudiants des programmes d'enseignement et de formation professionnels de s'engager dans une médiation efficace, favorisant la compréhension, la collaboration et un environnement d'apprentissage positif.

### 1.1 Bénéficiaires

Les groupes cibles de ce guide sont les ***auto-intervenants* et les étudiants des programmes d'enseignement et de formation professionnels**. Les *auto-intervenants* sont des personnes qui défendent leurs intérêts et ceux d'autres personnes ayant des besoins similaires, souvent issues de milieux différents, dans le but commun de s'améliorer et d'atteindre une meilleure qualité de vie.

Les étudiants des programmes d'EFP sont des étudiants engagés dans des programmes d'enseignement et de formation professionnels dans le but de développer des compétences et des connaissances pratiques dans un domaine spécifique, souvent dans le but d'entrer sur le marché du travail.

### 1.2 Objectif

Ce guide est destiné à aider les *auto-intervenants* et les étudiants dans les programmes d'enseignement et de formation professionnels.

Les buts et objectifs du guide décrivent les objectifs éducatifs, les buts pédagogiques à atteindre et un résumé des informations sur le contenu. Les *auto-intervenants* et les apprenants des programmes de formation professionnelle seront en mesure de poursuivre les objectifs éducatifs. Ils trouveront un soutien pour développer des compétences en matière de résolution des conflits.



1.

- ✓ **Renforcement des compétences en matière de résolution des conflits :** l'objectif est d'améliorer la capacité des participants à résoudre les conflits de manière constructive et à trouver des solutions mutuellement acceptables.
- ✓ **Promouvoir la communication :** l'objectif est d'améliorer les compétences en matière de communication et d'encourager un dialogue ouvert entre pairs, ce qui permet de résoudre et de prévenir les conflits.
- ✓ ***Autonomisation* et renforcement de la confiance en soi :** l'objectif est de renforcer la confiance en soi et de permettre aux personnes de participer activement aux processus de résolution des conflits.



## 2. Méthodes, conseils, recommandations

Les méthodes, suggestions et recommandations reflètent les résultats de la discussion du *groupe de discussion*. Voici quelques instructions utiles et tangibles nécessaires à une médiation par les pairs efficace.

Recommandations des pairs (étape par étape ...) ...

- ✓ Conseils pour une **médiation par les pairs efficace**
- ✓ Vous êtes-vous déjà demandé comment fonctionne la médiation par les pairs ?

La description est la suivante.

### **Phase 1 :**

Écoute active : encourager les participants à écouter attentivement et avec empathie les autres afin de comprendre réellement leurs points de vue et leurs préoccupations.

### **Phase 2 :**

Rester neutre et impartial : souligner l'importance de l'impartialité et de l'équité dans le processus de médiation, en permettant aux deux parties de se sentir écoutées et respectées.

### **Étape 3 :**

Se concentrer sur les solutions : diriger les participants dans une session de *brainstorming*, en identifiant de manière collaborative des solutions potentielles qui répondent aux besoins de toutes les parties impliquées.

### **Étape 4 :**

Respect et empathie : promouvoir un environnement respectueux et compréhensif dans lequel les participants reconnaissent les sentiments et les points de vue des autres sans les juger.

### **Conseils pratiques**

- Promouvoir des activités de communication entre pairs, des *ateliers* ou des sessions de formation avec les participants.
- Créer des ressources ou du matériel adaptés aux différents besoins et styles d'apprentissage. Il est également possible de fournir des ressources ou des outils de communication.

Méthodes et suggestions pratiques pour le soutien à la médiation



- ✓ Roue de résolution des conflits Les étapes de la roue de résolution des conflits sont décrites ci-dessous. Si vous procédez de cette manière, la roue sera un succès.

**Phase 1 :**

Comprendre les conflits

- Identifier le problème, les émotions et les parties impliquées.

**Phase 2 :**

Communiquer efficacement :

- Encourager une communication ouverte et une écoute active.

**Étape 3 :**

*Remue-méninges pour trouver des solutions :*

- Générer autant de solutions de conflit que possible.

**Étape 4 :**

Évaluer les solutions :

- Évaluer les avantages et les inconvénients de chaque solution.

**Étape 5 :**

Choisissez la meilleure solution :

- Choisissez la solution qui répond le mieux au conflit et qui est la plus acceptable pour toutes les parties concernées.

**Conseils pratiques**

- Promouvoir des *ateliers* ou des sessions de formation pour que les participants développent les compétences nécessaires à une résolution efficace des conflits.
- Fournir des ressources et du matériel pour répondre aux différents besoins des participants.



Lignes directrices pour une médiation efficace par les pairs  
En résumé, les étapes suivantes sont efficaces pour la médiation par les pairs.

**Étape 1** : Début du processus :

- Encourager les individus à se manifester et à rechercher une médiation en cas de conflit.

**Étape 2** : Assurer une participation volontaire :

- La médiation doit être un processus volontaire accepté par les deux parties.

**Étape 3** : Confidentialité :

- Souligner l'importance de préserver la confidentialité de toutes les discussions de médiation afin de créer un environnement sûr et propice au partage.

**Étape 4** : Établir les règles de base :

- Établir des lignes directrices claires pour une communication et un comportement respectueux pendant les séances de médiation.

**Phase 5** : *Suivi* :

- Encourager le *suivi* après la médiation pour s'assurer que les solutions convenues fonctionnent et pour résoudre les problèmes émergents.



### 3. Synthèse

Ce guide sur la médiation par les pairs s'adresse aux *auto-intervenants* et aux étudiants des programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP). Il vise à développer les compétences en matière de résolution des conflits, à améliorer la communication et à renforcer l'*autonomisation* et la confiance en soi en mettant l'accent sur un dialogue structuré pour une compréhension mutuelle. Cette approche innovante améliore l'intégration sociale dans les programmes d'EFP et les groupes d'entraide, en promouvant la communauté et la confiance. L'entraide, en particulier pour les personnes souffrant de déficiences intellectuelles, implique l'expression des besoins et des droits.

En outre, le guide comprend un plan centré sur la personne, facile à lire et rédigé dans un langage simple qui facilite la compréhension par un large public. Cette approche garantit l'inclusion et la participation aux activités sociales.

Ce guide présente une vue d'ensemble de la médiation par les pairs, ses objectifs, ses groupes cibles, des conseils, un outil de médiation et des lignes directrices. Il est conçu pour permettre aux *auto-intervenants* et aux étudiants des programmes d'EFP de gérer efficacement les conflits et de favoriser un environnement d'apprentissage positif et collaboratif.

En résumé, les résultats décrivent les défis et les perspectives des groupes d'entraide, en soulignant l'importance d'un plan centré sur la personne, d'environnements d'apprentissage favorables, de relations entre enseignants et étudiants et de la collaboration entre pairs dans l'enseignement professionnel.



## 4. Glossaire et définition des termes

**L'inclusion** est la participation égale de toutes les personnes à la société.

La vie sociale comprend également la fréquentation de l'école ensemble.

- **Exemple** : Une école qui adapte son programme et son environnement pour accueillir des élèves ayant des besoins d'apprentissage différents, par exemple en installant des rampes d'accès pour les fauteuils roulants et en proposant des supports d'apprentissage en braille ou en langage simplifié.

**L'éducation inclusive** inclut tout le monde (tous les élèves/étudiants), quelles que soient leurs capacités ou leurs qualités particulières.

- **Exemple** : Une salle de classe dans laquelle les élèves handicapés et non handicapés apprennent ensemble avec leurs pairs, les enseignants utilisant des méthodes d'enseignement adaptées à tous les élèves.

### **Médiation par les pairs**

La médiation par les pairs est un processus de résolution des conflits ou de recherche de solutions viables dans lequel des individus d'un même groupe aident leurs pairs, dans le cadre d'un dialogue structuré, à parvenir à une solution mutuellement acceptable ou à partager des informations pertinentes pour la vie quotidienne des gens, telles que des informations sur les droits et la manière de les rendre effectifs, des informations sur les devoirs et la manière de les respecter, etc.

Ce processus favorise la communication, l'empathie et les compétences en matière de résolution de problèmes, tout en encourageant un sentiment de communauté et de confiance entre pairs.

- **Exemple** : Dans le cadre d'un programme de formation professionnelle ou d'un groupe d'entraide, les étudiants ou les *auto-intervenants* qui ne sont pas d'accord sur les décisions ou l'équipement participent à la médiation par les pairs.

Grâce à un dialogue structuré, ils échangent leurs points de vue, comprennent les préoccupations de chacun et élaborent une solution en collaboration.

Ce processus permet d'améliorer la compréhension mutuelle, les compétences en matière de communication et de promouvoir un sentiment de communauté entre pairs.

### **Défense de ses propres intérêts**

*L'autopromotion*, en particulier pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, consiste à parler en son nom, à exprimer ses besoins et à défendre ses droits. Il s'agit de donner une voix à ses pensées et à ses préférences, en veillant à ce que ses besoins uniques soient compris et respectés.

- **Exemple** : Dans un programme destiné aux personnes souffrant de déficiences intellectuelles, un participant, qui a des difficultés à s'exprimer verbalement, utilise une tablette pour faire part de sa préférence pour un espace de travail calme. Son *autonomie*



conduit à la création d'un espace calme, ce qui permet de répondre à ses besoins et de promouvoir un environnement inclusif.

**Un langage simple** et facile à lire (textuel et verbal)

Informations présentées de manière simple et claire, dans un langage simple et avec une mise en forme aisée, afin d'en faciliter la compréhension par un large public.

Utiliser des mots simples, des phrases courtes et des expressions claires pour communiquer des informations de manière facilement compréhensible, en particulier pour les personnes ayant un niveau d'alphabétisation différent ou des difficultés cognitives.

- **Exemple** : Dans un centre communautaire, les informations relatives au vote sont présentées dans un format facile à lire. Le guide utilise un langage simple, des mots simples, des phrases courtes et des images claires. Il explique comment s'inscrire, où voter et à quoi s'attendre le jour du vote, afin que chacun, quel que soit son niveau d'alphabétisation, puisse comprendre et participer au vote.



## 5. Références/Sources :

- Enseignement et formation professionnels | Espace européen de l'éducation (europa.eu)
- Artikel 24 UN-BRK (Bildung)/Article 24 UN-CRPD (Education) | Institut für Menschenrechte (institut-fuer-menschenrechte.de)
- O'Brian, J. (1987). A guide to life-style planning : Using the activities Catalog to integrate services and natural systems. En B. Wilcox & G.T. Bellamy (Eds). Comprehensive guide to the Activities Catalog : An alternative curriculum for youth an adult with severe disabilities. (pp. 175-189). Baltimore : Paul H. Brookes Publishing Co.
- Sanderson Helen, Goodwin Gill, Kinsella Elaine. Personalising Education, A guide to using person-centred practices in schools.  
[hsaonlinelearning.org/product/personalising-education-a-guide-to-using-person-centred-practices-in-schools/](https://hsaonlinelearning.org/product/personalising-education-a-guide-to-using-person-centred-practices-in-schools/)
- Helen Sanderson Associates : Person-centred-practices,  
<http://helensandersonassociates.co.uk/person-centred-practice/one-page-profiles/one-page-profiles-education/>.
- Conseil de l'Europe : Compétences en matière de travail de jeunesse  
<https://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/youth-work-competence>.
- Lamnek, S. (2005). Discussion de groupe - théorie et pratique (Gruppendiskussion - Theorie und Praxis). Weinheim : Beltz Verlag.
- Inclusion et éducation : <https://www.youtube.com/watch?v=kEyjlqixq9c&t=150s>
- Image 1 : <https://pixabay.com/de/photos/team-freundschaft-gruppe-h%C3%A4nde-4529717>