

MÉDIATION PROFESSIONNELLE ET QUALITÉ RELATIONNELLE dans les établissements scolaires

Un recueil de pratiques de médiation pour améliorer le climat scolaire en renforçant les relations entre élèves, enseignants, et parents en promouvant la communication, la solidarité et la réussite scolaire.

MÉDIATEURS ÉDITEURS

Introduction

La présente proposition repose sur l'expérience des médiateurs professionnels dans le cadre des établissements scolaires et sur des savoir-faire développés dans divers contextes relationnels. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'ensemble des acteurs de la vie scolaire en favorisant l'entente interpersonnelle.

Nous proposons un parcours d'intervention visant à améliorer la qualité des relations au sein de la communauté éducative. Cet outil structuré a pour but de renforcer les liens et de créer de la solidarité pour construire un cadre de vie harmonieux et favoriser la réussite de chacun.



© Médiateurs Editeurs
2 rue Marc Sangnier - 33130 Bègles



Constat

Le constat présenté par la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, Catherine Becchetti-Bizot, dans son rapport publié en juillet 2024, intitulé "Faire alliance, redonner confiance" est convergent avec la proposition des médiateurs professionnels.

Elle observe que *“dans un contexte sociétal qui s'est considérablement tendu depuis quelques années, marqué par des phénomènes de violence, d'agressions verbales ou physiques et d'incivilités en tous genres qui rejaillissent immanquablement sur l'École et l'Université”*².

En effet, lorsque les relations entre les différents acteurs de l'établissement (élèves, enseignants, personnel administratif, direction, etc.) sont marquées par des tensions et des conflits, les interactions quotidiennes deviennent plus difficiles, ce qui peut nuire à la cohésion et au vivre-ensemble dans l'établissement. Les conséquences de la dégradation relationnelle peuvent être analysées.



Un climat scolaire peu propice à l'apprentissage et à l'épanouissement des élèves

Lorsque les relations sont marquées par des problèmes de communication, d'écoute et d'altérité, le climat scolaire devient peu favorable à l'implication et à la motivation pour l'apprentissage. Les élèves peuvent éprouver des sentiments d'anxiété, voire d'exclusion, ce qui peut avoir un impact négatif sur leur capacité à se concentrer et leur participation active.



Des conflits entre les acteurs de l'établissement

Un climat relationnel délétère entre les différentes parties prenantes de la communauté éducative perturbe le bon déroulement de la vie de l'établissement et peut impliquer des personnes qui ne sont, en réalité, pas celles concernées par les problématiques. Ce sont ces heurts relationnels qui entravent la réalisation du projet pédagogique. Ainsi, les différents acteurs de la communauté scolaire sont :

- le personnel d'encadrement et d'administration
- les enseignants
- les élèves
- les parents



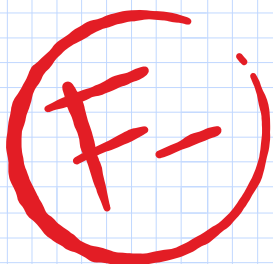
Une perte de confiance et de motivation chez les enseignants

Lorsque les enseignants vivent des relations difficiles avec les élèves, leurs collègues, la direction ou les parents, ils peuvent être confrontés à une baisse de confiance en leur capacité à exercer leur métier de façon efficace. Cela peut entraîner une baisse de leur motivation, de leur engagement et de leur réussite professionnelle.



Des conséquences sur la réputation de l'établissement

Un établissement scolaire où les relations sont problématiques peut souffrir d'une mauvaise réputation. Les parents d'élèves peuvent être moins enclins à inscrire leurs enfants dans un tel établissement, ce qui peut entraîner une baisse du taux d'inscription et conséquemment une baisse des effectifs et des ressources. De facto, les personnels peuvent être moins enclins à postuler ou à rester dans un établissement où les relations sont tendues, ce qui peut entraîner un turnover du personnel.



Une incidence sur l'engagement des parents

Lorsque les relations avec l'établissement scolaire sont tendues ou distantes, les parents peuvent se désengager de la vie scolaire de leurs enfants. Ils peuvent moins participer aux activités scolaires, moins s'impliquer dans les associations de parents d'élèves et initiatives de l'établissement. A contrario, ils peuvent avoir des engagements de contestation. Dans ces cas de dégradation relationnelle, les opportunités de collaboration entre les parents et l'école sont rendues pénibles, par réduction ou application désagréables.

Proposition

La proposition suivante est portée par l'école professionnelle de la médiation professionnelle - EPMN avec des intervenants, médiateurs professionnels, formés à dispenser la qualité relationnelle et engagés pour intervenir dans les environnements scolaires et d'enseignement supérieur. Elle a trois axes principaux :



Résolution de conflits : mettre en place un dispositif de médiation pour piloter des actions de résolution des conflits existants entre les différents acteurs de la communauté éducative, avec des médiateurs professionnels internes ou externes.



Sensibilisation et prévention : sensibiliser l'ensemble de la communauté éducative à l'importance de la qualité relationnelle, avec les référentiels d'ingénierie relationnelle pour promouvoir les savoir-faire et savoir-être d'entente et de prévention des conflits.



Formation des médiateurs internes issus du personnel administratif ou pédagogique. La direction de l'établissement peut aussi faire le choix de faire appel à des parents d'élèves volontaires susceptibles d'exercer les missions de médiation. Dans tous les cas, un soutien de type tutorat doit être prévu.

Objectifs

Principaux objectifs visés par notre intervention pour améliorer la qualité relationnelle dans les établissements scolaires :

- ✔ Créer un référentiel commun : celui de la qualité relationnelle et de l'entente interpersonnelle
- ✔ Favoriser la qualité de la communication entre les acteurs de l'établissement scolaire
- ✔ Développer la solidarité et la contribution entre les acteurs
- ✔ Promouvoir l'implication des élèves dans leur apprentissage
- ✔ Contribuer au développement des pratiques pédagogiques novatrices
- ✔ Accueillir les différences et entretenir l'altérité
- ✔ Stimuler une aptitude à réfléchir autrement pour trouver des solutions innovantes et créatives aux défis relationnels rencontrés
- ✔ S'inscrire dans la lutte contre le harcèlement en anticipant les situations de dégradation relationnelle
- ✔ Participer à la construction d'un climat scolaire serein
- ✔ Résoudre la conflictualité

Résultats attendus

Quatre types de bénéfices pourront être observés : le bien être des élèves, du personnel administratif et pédagogique, un projet partagé de réussite, une collaboration fondée sur la confiance et une valorisation de l'image de l'établissement.

Bien-être des élèves et du personnel

Les élèves bénéficient d'un accueil ainsi que d'un accompagnement assurés par du personnel formé à promouvoir des relations de qualité. L'adoption d'une posture d'ouverture à l'autre (en altérité) par ce personnel contribue à instaurer un climat de confiance ainsi que des relations harmonieuses avec un référentiel de communication axé sur la qualité relationnelle.



Un projet de réussite scolaire

Lorsque les relations interpersonnelles sont de qualité, les élèves sont davantage motivés et engagés dans leurs études. Ils sont encouragés à participer activement en classe, à poser des questions et à exprimer leurs idées. L'une des conséquences prévisible est une amélioration de la réussite scolaire, car les élèves sont soutenus dans leurs efforts d'apprentissage.

Collaboration entre les acteurs scolaires

Une culture de qualité relationnelle s'instaure au sein de la communauté éducative et permet de mettre en place une coopération de confiance étroite entre les acteurs. Cette dynamique se traduit par une communication permettant de comprendre les besoins individuels de chacun et de faciliter la mise en place de projets éducatifs inclusifs.



Image positive de l'établissement

La qualité relationnelle au sein de l'établissement scolaire assure une réputation qui favorise la confiance des parents et renforce leur engagement, créant ainsi une dynamique de coopération et de soutien. Un climat scolaire harmonieux et respectueux devient un atout majeur de l'établissement, avec pour effet d'augmenter la confiance dans le modèle éducatif.



ANNY LASCoux

MÉDIATEURE
PROFESSIONNELLE

-  0696 95 69 04
-  anny.lascoux@gmail.com
-  Fort-de-France, Martinique