

# Médiation scolaire par les pairs : le vécu de trois élèves médiateurs

Mémoire de Maîtrise en Psychologie

Présenté par Mauricio Leal  
Sous la direction de Madame Evelyne Chardonnens  
Expert : Monsieur Albert Moukolo



# Table des matières

Introduction.....	5
Violence à l'école .....	8
Médiation scolaire par les pairs .....	12
Efficacité.....	15
Illustration : le Cycle d'Orientation de Pérolles .....	18
Médiation scolaire par les pairs et méthodes qualitatives.....	20
Méthodologie .....	21
Questions de recherche .....	22
Délimitation du cas .....	22
Récolte de données .....	23
Canevas d'entretien.....	23
Transcription .....	26
Unités partielles de sens et thèmes .....	27
Thèmes.....	27
Tableau récapitulatif des thèmes avec citations illustratives .....	28
Résultats.....	34
Emilie.....	34
Joëlle .....	39
Zoé .....	46
Discussion.....	53
Conclusion .....	57

Bibliographie .....	60
Annexes .....	63
Annexe 1 : Entretiens.....	63
Emilie.....	63
Joëlle .....	77
Zoé .....	98
Annexe 2 : Notes de lecture dans l'ordre des entretiens.....	112
Emilie.....	112
Joëlle .....	114
Zoé .....	116
Annexe 3 : Notes de lecture et thèmes.....	119
Emilie.....	119
Joëlle .....	122
Zoé .....	125

## Introduction

A l'école comme ailleurs, la violence est la cible d'études et de recherches qui tentent de la comprendre et de développer des outils afin de la prévenir. En constatant que la violence est exprimée d'abord par les plus jeunes pour arriver à son paroxysme à l'adolescence (Tremblay, 2008), les efforts des chercheurs et des praticiens sont tournés vers la prévention de la violence plutôt que vers sa répression et cela dès le plus jeune âge. Aux États-Unis dans les années nonante, David Johnson, Robert Johnson et leurs collègues ont développé, mis en place et évalué des programmes de médiation par les pairs, partant du principe qu'afin de réduire la violence dans les écoles, les enfants devraient apprendre à gérer leurs conflits de manière constructive et non-violente (Johnson, Johnson, Cotten, Harris, & Louison, 1995). Des projets similaires ont été mis en place dans d'autres pays, notamment : au Canada (Beaumont, Royer, Bertrand, & Bowen, 2005), en France (Bonafé-Schmitt, 2006) et en Suisse. Certains de ces programmes de médiation par les pairs ont fait l'objet d'évaluations afin de mieux les comprendre et d'avoir un aperçu de leur utilité. Ces évaluations ont montré que de tels programmes donnent d'excellents résultats : une méta-analyse regroupant diverses recherches sur le sujet depuis 1985 montre que 93% des médiations étudiées se sont conclues par un accord entre les parties en conflit, que 88% des individus ont été satisfaits de cet accord, que le climat dans l'école s'est améliorée après l'implantation de tels programmes, qu'il y avait moins de répressions disciplinaires, que les élèves médiateurs amélioraient leurs résultats scolaire, etc. (Burrell, Zirbel, & Allen, 2003). Ces évaluations ne cherchent pourtant pas toujours à montrer quel effet à long terme peut avoir un tel programme sur les pairs médiateurs eux-mêmes ni à savoir en quoi cela change leur quotidien et comment ils vivent une telle tâche.

À ma connaissance, peu d'études qualitatives ont été réalisées dans ce domaine, notamment en ce qui concerne le vécu des élèves médiateurs, à savoir quel sens ils donnent à leur expérience dans la tâche qui leur est attribuée. Pourtant cet aspect semble essentiel pour évaluer les programmes de médiation par les pairs et ce que ceux-ci apportent ou non aux élèves médiateurs. Certes,

des études montrent que d'une part leurs résultats scolaires s'améliorent et d'autre part, que le rôle de médiateur semble avoir un effet positif sur l'estime de soi (Burrell, Zirbel, & Allen, 2003). Mais cela nous informe peu sur le quotidien des médiateurs, comment et si cela a changé leur vie, ni dans quelle mesure ces enfants développent les compétences acquises afin de les appliquer plus tard dans leur choix de carrière, leurs relations, leurs activités, etc. D'ailleurs, les compétences qui leurs sont enseignées dépendent du programme qui est implanté dans l'école, en plus de quoi c'est bien l'enfant qui donne un sens à celles-ci dans son quotidien. Il serait donc intéressant d'investiguer ceci, d'interroger leur vécu pour tenter de saisir quelles compétences selon eux ils ont acquises et développées. De plus, il serait aussi pertinent d'investiguer comment et par quels moyens ils se servent desdites compétences. On peut en effet se demander comment ces dernières sont déployées et dans quels milieux : à la maison, au travail, par des réseaux sociaux via internet, dans des centres de quartier, etc.

Avec ces interrogations, je suis allé à la recherche d'élèves médiateurs afin de recueillir des données qui apporteraient éventuellement de nouveaux éléments de réponse. Il me paraît important ici de dire que cela n'a pas été une tâche facile et que mon idée de départ a été modifiée plusieurs fois avant d'aboutir à ce travail. En effet, en Suisse romande peu de projets de médiation par les pairs en milieu scolaire ont été mis en place et certains établissements l'ayant fait ont décidé de ne plus former d'élèves médiateurs. Le Cycle d'Orientation de Pérolles à Fribourg où un tel programme a été mis en place dans les années nonante, semblait pouvoir constituer ma première source potentielle d'élèves médiateurs. J'ai pris connaissance du projet implanté dans cet établissement et ce dans l'optique d'interviewer des élèves médiateurs encore scolarisés. Malheureusement, aucun élève médiateur n'a été formé pendant les deux dernières années, les derniers élèves médiateurs actifs ayant quitté l'établissement en été 2011. J'ai continué de chercher dans d'autres écoles romandes, mais sans succès, car il semblerait que la tendance actuelle dans cette région soit de former tous les étudiants à la résolution de conflits plutôt que de former un groupe d'élèves médiateurs. Cette deuxième catégorie d'élèves étant au centre de mes intérêts dans le cadre de ce travail, je me suis

trouvé dans une impasse qui m'a amené à consulter Madame Chardonnens, ma directrice de mémoire. Il en est sorti qu'il serait très intéressant d'interviewer d'anciens élèves médiateurs et de procéder à des études de cas, malgré les biais liés à la remémoration (Hardt & Rutter, 2004) ; une telle démarche permettrait d'avoir accès à des représentations et mises en sens dans le contexte dans lequel les individus se trouveraient au moment de leur témoignage (aux études, au travail, en famille), ce qui pourrait nous donner une idée des compétences qui auraient été acquises et qui seraient toujours employées, des années après avoir leur formation

Afin de recueillir et d'analyser ces récits, j'ai décidé de faire appel aux méthodes qualitatives qui permettent d'approcher le sens que les individus donnent eux-mêmes à leurs expériences, d'obtenir des « descriptions détaillées de l'expérience telle qu'elle est comprise par l'individu afin d'en discerner l'essence » (Lyons & Coyle, 2007, p. 15). Plus particulièrement, j'ai choisi d'employer l'analyse phénoménologique du fait de son « intérêt pour le sens vécu<sup>1</sup> » (Santiago-Delefosse, *Psychologie de la santé: perspectives qualitatives et cliniques*, 2002, p. 45), inscrivant ainsi cette recherche dans la psychologie phénoménologique telle que décrite par cette auteure. Dans ce cadre théorique, j'ai décidé de mener des entretiens individuels avec d'anciens élèves médiateurs, avec comme support un canevas d'entretien et un dictaphone à l'aide duquel je transcrirai les données recueillies. J'effectuerai par la suite une analyse phénoménologique (Interpretative Phenomenological Analysis ou IPA (Lyons & Coyle, 2007) des transcriptions obtenues.

Je commencerai par quelques éléments concernant la violence à l'école puis j'en viendrai à la définition de la médiation par les pairs. Ensuite, je décrirai le projet qui a été mis en place à Fribourg au Cycle d'orientation de Pérolles afin de contextualiser les entretiens qui seront menés. Par la suite je présenterai la méthodologie et les résultats. Les résultats seront alors discutés ce qui donnera lieu à une conclusion.

---

<sup>1</sup> « Ici la notion de vécu renvoie à un au-delà du ressenti ou de l'éprouvé. [...] il s'agit de vivre en soi le sens des phénomènes » (Santiago-Delefosse, *Psychologie de la santé: perspectives qualitatives et cliniques*, 2002, p. 45).

## Violence à l'école

Il est avant tout important de souligner le fait que par le terme « violence » on fait référence à différentes formes d'agressions. En effet, la violence peut être physique comme elle peut être psychologique, subie ou agie. Il s'agit d'un champ d'étude en soi, et il semble peu pertinent pour ce travail d'y consacrer beaucoup de temps. Cela dit, il me paraît essentiel d'en proposer une image, surtout en ce qui concerne les violences que peuvent subir les enfants dans l'environnement scolaire. Pour ce faire, je vais présenter ce que Bonnet-Burgener, Brouze et Chardonnes (2007) décrivent dans leur ouvrage, « un modèle non exhaustif qui pondère différemment les violences » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnes, 2007, p. 15), grâce auquel ils distinguent les « violences d'action » des « violences d'attitude ».

Parmi les « violences d'action » que les auteurs définissent comme étant « plus facilement objectivables, repérables et souvent reconnues par la loi qui prévoit diverses formes de sanctions pénales [...] et de mesures, telles que le placement en maison d'éducation. » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnes, 2007, p. 17), les auteurs classent la bagarre, le racket le bizutage et l'abus physique.

La bagarre est un conflit physique qui débute « souvent par des provocations [...] sous forme d'insultes ou de moqueries, qui finissent par amener les différents acteurs dans de formidables escalades qui aboutissent à des coups » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnes, 2007, p. 17). De plus, les auteurs soulignent que ces conflits physiques n'ont pas une origine unique, « elles vont d'un échange de regard à un vol ou encore à un conflit généralisé. » (p. 18).

Le racket est « une extorsion de biens d'un agresseur sur une victime, donc une violence qui cumule à la fois l'aspect physique et la pression psychologique. » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnes, 2007, p. 19). Selon les auteurs, une telle agression cumule des effets néfastes au niveau physique et psychologique dont les séquelles peuvent avoir des conséquences à

plus long terme sur l'image de soi et l'insertion dans les groupes de pairs (exclusions, moqueries, etc.).

Le bizutage consiste en la mise sous pression physique et/ou psychologique d'une personne voulant être intégrée dans une classe, un groupe ou un gang. Il s'agit de « subir ou commettre des actes humiliants ou dégradants contre son gré » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007, p. 20) afin d'être accepté.

L'abus physique est « une violence perpétrée contre une personne qui n'a pas les moyens de se défendre » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007, p. 21). Les auteurs soulignent ici le fait que les abus physiques importants tels que les viols entre pairs ou tout acte de cet ordre d'un adulte envers un enfant requiert une prise en charge spécialisée, et que la seule médiation par les pairs ne suffit pas dans de tels cas.

Dans cette catégorie sont placés les actes de violence physique qui peuvent être menés à l'encontre d'un ou de plusieurs enfants. Les auteurs soulignent le fait que même si ces actes sont de nature physique, ils s'accompagnent très souvent de pressions ou d'agressions psychologiques et verbales, ce qui entraîne aussi des conséquences psychologiques.

La catégorie des « violences d'attitudes » décrites comme « beaucoup plus subtiles à repérer et difficiles à circonscrire car la loi ne les définit pas, donc ne les sanctionne pas » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007, p. 22), comprend l'incivilité, les provocations verbales et les provocations non-verbales.

L'incivilité ou « bullying » en anglais, recouvre des attitudes qui dégradent l'ambiance en classe ou dans la cour de l'école comme à la maison. Il s'agit de comportements tels que « le mépris, la défiance, le refus scolaire, l'indiscipline, le bruit, le chahut, [...] » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007, p. 22). Le terme « bullying » englobe par ailleurs l'intimidation, qui est une « forme de comportement agressif qui peut se manifester par un traitement abusif, l'utilisation de la force ou la contrainte pour affecter les autres. Il peut s'agir d'agressions verbales, agressions

physiques ou de la coercition, et peut être adressée de manière persistante envers des victimes en particulier. Ça peut être fondé sur la race, la religion, le genre, la sexualité, ou un handicap. »<sup>2</sup>. Dans ce domaine de l'agression, il y a souvent des enjeux reliés au pouvoir, afin de le gagner ou de le conserver, et ce en se servant d'une personne sur laquelle exercer son pouvoir.

Les provocations verbales et non verbales sont des agressions dont « la violence qui les habite est plus difficile à percevoir » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007, p. 23). Le terme « bullying » tel que défini plus haut regroupe aussi ces deux formes de violence dans sa définition.

Ainsi les auteurs donnent une vue détaillée des violences subies par les enfants à l'école, ce qui permet de se faire une idée plus claire des genres de problèmes et conflits que les pairs médiateurs peuvent être amenés à débloquent. Bien qu'il semble difficile de grouper ou délimiter les actes de violence par catégories, ce modèle proposé par Bonnet-Burgener et al. nous permet d'apercevoir à quels genres d'agressions peuvent faire face les enfants à l'école et de ce fait d'entrevoir les situations que les médiateurs sont amenés à déverrouiller.

Dans son ouvrage *Prévenir la violence dès la petite enfance*, Tremblay (2008) expose avec détail la question de la violence physique chez les enfants et les adolescents. Selon cet auteur, la violence physique ne se limite pas à celle exprimée par les comportements à risque caractéristiques de l'adolescence, mais la violence qu'il qualifie de chronique, celle qui a les effets les plus délétères, se retrouve dès le plus jeune âge et c'est à ce moment-là que les interventions « ont des effets préventifs remarquables à très long terme » (Tremblay, 2008, p. 189). En effet, l'auteur postule que la violence débute dès la petite enfance pour arriver à son paroxysme à l'adolescence, avant de diminuer au cours de l'âge adulte. C'est donc par l'acquisition d'alternatives à l'agression physique que les individus vont moins faire appel à des comportements violents pour favoriser d'autres stratégies, ceci à condition que soient développées des compétences telles que la communication, le contrôle

---

<sup>2</sup> Tiré de <http://en.wikipedia.org/wiki/Bullying>

des émotions, l'utilisation de stratégies de négociation et d'évitement de conflits (Tremblay, 2008, pp. 200-201). Or c'est précisément ce genre de compétences que les programmes de médiation par les pairs visent à développer chez les médiateurs, et c'est aussi précisément cette tranche d'âge qui est visée par de nombreux programmes de médiation scolaire par les pairs. Par ailleurs, Tremblay (2008) souligne l'importance de l'évaluation des programmes « psychosociaux » de prévention de la violence pour mesurer leur efficacité mais aussi les effets secondaires que ceux-ci pourraient avoir (p. 191).

Par la formation à la médiation, des pairs médiateurs peuvent aider à désamorcer les conflits et à trouver une solution non violente et constructive qui convienne à chacun grâce aux compétences acquises lors de leur formation, ce qui à la longue améliore l'ambiance à l'école tout en amenant une « culture de la médiation »<sup>3</sup>. Bien entendu, ce type de prévention de la violence, comme cela a été dit plus haut, ne convient pas à tous les conflits (Blitz, 2003). Parfois, les conflits sont trop importants ou peuvent avoir des répercussions sur les médiateurs eux-mêmes. Dans ce cas, la signalisation des conflits ainsi que la prise en charge des élèves concernés est essentielle, ainsi qu'une supervision des pairs médiateurs afin de leur procurer un lieu pour discuter et déposer leurs doutes, peurs et appréhensions par rapport aux médiations effectuées ou celles à venir.

Cet aperçu du contexte dans lequel évoluent les enfants dans le milieu scolaire permet de se représenter, en tout cas en partie, les raisons pour lesquelles ont émergé des recherches et projets visant à réduire la violence à l'école et par la même occasion de rendre plus agréables les conditions d'apprentissage.

---

<sup>3</sup> Terme emprunté de <http://f-d.org/mediation-ecole/liens.htm>

## **Médiation scolaire par les pairs**

Le but de ce chapitre est pluriel ; il s'agira d'abord de définir la médiation scolaire par les pairs, de donner un aperçu des différentes sortes de programmes qui ont été développés et de présenter des éléments en ce qui concerne son efficacité. Ensuite, il sera question d'effectuer un rapprochement entre les méthodes qualitatives et la médiation par les pairs. Enfin, afin de conclure la contextualisation des cas qui seront présentés ultérieurement, ce chapitre se terminera par la description d'un projet de médiation par les pairs développé dans une école en Suisse romande.

### Définition

Comme cela a été dit plus haut, avec l'avènement des préoccupations liées à la violence et plus précisément à la violence dans les écoles, des projets visant à la réduire ont été développés et mis en place dans diverses institutions, notamment aux Etats-Unis, au Canada, en France et en Suisse. Parmi ceux-ci se trouvent les projets de médiation par les pairs qui visent à réduire la violence dans les écoles par la formation des élèves à la médiation par les pairs, définie comme un « processus structuré dans lequel un tiers neutre et impartial (le médiateur) assiste deux individus ou plus à négocier une résolution intégrative de leur conflit [...] » (Johnson, Johnson, Dudley, & Magnuson, 1995). Selon Beaumont, Royer et al. (2005), les programmes de médiation par les pairs « visent la réduction des comportements violents et enseignent aux enfants des moyens pacifiques pour résoudre efficacement leurs conflits » (p. 198). Dans ce cadre il est possible de responsabiliser les enfants, en les rendant acteurs de la prévention de la violence dans leur école. L'inclusion des élèves permet un investissement important de leur part, contribuant aussi de cette manière à l'amélioration de l'environnement scolaire, tel qu'il est perçu par les élèves et le corps enseignant.

L'école est un environnement particulièrement favorable à l'implantation de programmes de médiation par les pairs. Du fait qu'il s'agit d'une microsociété dans laquelle des enjeux et relations de pouvoir sont omniprésents, cela implique presque inévitablement la présence de conflits, les

relations humaines ayant autant de complexités que d'acteurs. Dans les institutions scolaires, des conflits d'intérêt ont lieu de manière récurrente et sont souvent exprimés avec de l'agressivité, d'où l'importance de l'implantation de programmes de prévention de la violence. En effet, de tels conflits peuvent s'amplifier et devenir de plus en plus nocifs à la fois pour les acteurs du conflit et pour l'ambiance générale à l'école. De ce fait, les élèves et le corps enseignant devraient être formés afin de résoudre ces conflits de manière constructive (Johnson & Johnson, Conflict Resolution, Peer Mediation, and Peacemaking, 2006, p. 818). De plus, l'école est un milieu « fréquenté naturellement et quotidiennement » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007) par les enfants, ce qui permet un contact journalier et naturel entre les élèves et avec les adultes (psychologues, corps enseignant, etc.), contacts qui peuvent parfois être difficiles et dont la gestion sera déterminante de l'ambiance et du niveau d'agressivité dans l'institution.

En plus de ceci, Bonnet-Burgener et al. (2007) soulignent l'importance des pairs pour le développement des enfants et des adolescents, notamment à travers l'acquisition de compétences sociales, les identifications et l'appartenance à un groupe avec les pressions que cela peut impliquer : « il est capital pour un enfant de se sentir intégré dans son milieu et cela se passe, à notre avis, par un bon contact avec les pairs. » (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007).

La médiation par les pairs est une manière simple et efficace d'œuvrer à la prévention de la violence à l'école. Simple car la mise en place de tels projets n'est coûteuse ni en temps ni en ressources économiques et que tout psychologue formé peut mettre en place un tel projet, que ce soit à l'école ou ailleurs (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnens, 2007) (Johnson, Johnson, Dudley, & Magnuson, 1995), s'il tient compte de certaines contraintes et recommandations permettant d'en augmenter les chances de succès (Farrell, Meyer, Kung, & Sullivan, 2001). La formation des médiateurs peut se faire sur une vingtaine d'heures (suivies d'une supervision par le psychologue scolaire), ou bien elle peut être incluse dans le cursus scolaire auquel cas tous les élèves sont formés à la médiation. Cela varie selon le type de programme implanté. Généralement une distinction est faite entre deux sortes de programmes de

médiation par les pairs, ceux qui forment un groupe d'élèves délimité et ceux qui forment tous les élèves. Ces deux modèles sont appelés respectivement *approche cadre* et *approche totalité du corps étudiantin* ou *totale* (« cadre approach » et « total student body approach ») par Johnson, Johnson et al. (1995).

Le concept de l'*approche totale* a pour objectif d'inscrire la formation à la médiation dans le cursus scolaire. De ce fait, la totalité des élèves d'une institution scolaire (ou la totalité d'une classe) est formée à raison d'une ou plusieurs heures par semaine pendant une année académique. L'*approche cadre* a pour but de choisir et former un petit nombre d'élèves à la médiation. Ceux-ci sont sélectionnés selon des critères différents selon les institutions scolaires : médiateurs naturels, auto-référés, proposés par les professeurs, recrutés par les psychologues, etc. Leur formation s'effectue en quelques heures pendant le semestre en dehors du cursus scolaire, l'école prévoyant une structure de supervision des médiateurs.

La formation à la médiation par les pairs n'est pas la même pour toutes les institutions scolaires du fait qu'il existe plusieurs cadres théoriques auxquels il est possible de se référer. Entre d'autres, la formation peut être centrée sur l'acquisition de techniques de résolution de conflits ou sur les compétences relationnelles et émotionnelles. Johnson et al. (1995) soulignent l'importance de la négociation *intégrative* dans le processus de résolution de conflits, ce qui consiste en la recherche de la « maximisation des gains » des parties en conflit (p. 674). C'est donc sur cela que portent les formations, à savoir l'acquisition d'outils ou « habiletés de résolution de conflits » tels que « gestion de la colère, développement de l'empathie, expression des sentiments » (Beaumont, Royer, Bertrand, & Bowen, 2005, p. 199) afin de parvenir à une résolution de conflits par la négociation intégrative. Pour Bonnet-Burgener et al. (2007), la médiation par les pairs ne se limite pas à la formation à la résolution de conflits, mais elle concerne surtout le développement des capacités relationnelles par l'alphabétisation émotionnelle. En effet, encore selon ces auteurs, la plupart des comportements violents qu'expriment les jeunes proviennent d'un manque drastique de connaissances de leurs émotions et de celles d'autrui. Les enfants et adolescents exprimeraient

de ce fait leur frustration, colère, joie ou toute autre émotion avec de la violence car ils n'ont pas appris à reconnaître, nommer et comprendre, ni à exprimer d'une autre manière ce qu'ils sont en train de vivre. La violence exprimée ainsi permet à l'individu de décharger l'énergie par un canal plus rapide que la mentalisation et la réflexion. De plus, comme le souligne Tremblay (2008), l'enfant emploie la violence physique de manière naturelle dès le plus jeune âge. Dès lors, lorsque les jeunes apprennent à comprendre et exprimer leurs émotions, une place plus importante peut être consacrée au dialogue, à la compréhension du vécu propre et de celui d'autrui, ce qui permet une négociation dans un cadre propice à la résolution constructive des conflits, un cadre dans lequel les jeunes en question peuvent comprendre les enjeux émotionnels mutuels du conflit.

On peut se demander si ces programmes de médiation par les pairs sont efficaces et dans quelle mesure ils le sont. Beaucoup de recherches ont été effectuées depuis plusieurs années pour répondre à ces questions. Leurs résultats montrent que les programmes de prévention de la violence par la médiation par les pairs se révèlent particulièrement efficaces.

### **Efficacité**

Comme cela a été mentionné plus haut, de nombreuses recherches ont été menées visant à évaluer l'efficacité de projets de médiation scolaire par les pairs. N'ayant pas ici pour objectif de les énumérer ni d'en faire une revue de littérature, je vais me baser dans ce chapitre sur deux méta-analyses portant là-dessus, afin de donner un aperçu de l'état des connaissances concernant l'évaluation des programmes de médiation scolaire par les pairs.

Parmi les précurseurs dans le domaine, les chercheurs David Johnson et Roger Johnson ont été particulièrement prolifiques en ce qui concerne la médiation par les pairs, que ce soit pour sa mise en place ou pour la recherche. Leur programme « Teaching Students to be Peacemakers » (Johnson & Johnson, 1995) est selon les auteurs le seul programme de médiation par les pairs qui ait été évalué convenablement concernant son efficacité. Il s'agit d'un programme instauré au sein de 17 écoles dans deux pays différents, et dont les évaluations ont eu lieu entre 1988 et 2000. Dans ce programme, tous les élèves

depuis l'école maternelle jusqu'à la 9<sup>ème</sup> année, et toutes classes confondues, ont été formés à la médiation (approche *totalité du corps étudiantin*<sup>4</sup>). En 2002, Johnson & Johnson ont conduit une méta-analyse incluant les évaluations effectuées tout au long du programme et ont relevé les points suivants<sup>5</sup> :

- les élèves ont appris les procédures de résolution de conflits qui leur ont été enseignées ;
- ces connaissances restent constantes pendant l'année scolaire ;
- ils appliquent ces connaissances à des conflits concrets ;
- ils transfèrent les procédures apprises hors des classes et hors de l'école ;
- ils utilisent les procédures de manière similaire dans le contexte familial et scolaire ;
- ils sont engagés dans la négociation du conflit plutôt que dans des stratégies de type gagnant- perdant ;
- leurs résultats académiques sont plus élevés ;
- les élèves ont une attitude plus positive envers les conflits ;
- un tel programme diminue les problèmes disciplinaires<sup>6</sup> dans l'école.

Selon cette recherche, l'efficacité de ce programme semble incontestable, tant du point de vue des bénéficiaires qu'en retirent les médiateurs qu'au niveau de la prévention de la violence, si on considère que celle-ci se traduit par l'inverse de ces différents aspects.

Une autre méta-analyse conduite par Burrell, Zirbel & Allen (2003) reprend les évaluations de Johnson & Johnson ainsi que d'autres évaluations de programmes de médiation scolaire par les pairs. Les résultats sont analogues à ceux obtenus par Johnson & Johnson (2002), et mettent l'accent sur le fait que les médiations ont abouti à un accord entre les partis en conflit dans 93% des cas et que 88% des participants étaient satisfaits des accords ainsi obtenus

---

<sup>4</sup> Cf. chapitre Médiation scolaire par les pairs : Définition.

<sup>5</sup> Johnson & Johnson, *Teaching Students To Be Peacemakers: A Meta-Analysis*, 2002 ; Johnson & Johnson, *Conflict Resolution, Peer Mediation, and Peacemaking*, 2006.

<sup>6</sup> Diminution d'environ 60% de problèmes disciplinaires gérés par les enseignants et diminution de 90% des renvois vers les administrateurs.

(Burrell, Zirbel, & Allen, 2003). Cette étude a aussi pris en compte l'impact des programmes de médiation par les pairs sur les écoles et en a conclu que<sup>7</sup> :

- le climat à l'école s'améliore après l'implémentation d'un programme de médiation par les pairs ;
- le corps enseignant et administratif de l'école perçoit une diminution de conflits au sein de l'école ;
- suite à l'implémentation d'un tel programme, le nombre de sanctions disciplinaires chute (suspensions, expulsions, etc.).

Une autre mesure qui a été prise en compte par la méta-analyse concerne la perception des conflits par les médiateurs<sup>8</sup> :

- suite à leur formation, les étudiants acquièrent une meilleure compréhension et une plus grande connaissance des conflits interpersonnels ;
- ils suivent correctement les procédures de médiation qui leur sont apprises lorsqu'ils effectuent une médiation de conflits interpersonnels ;
- les interventions qui sont faites par les médiateurs sont en cohérence avec la formation qui leur a été donnée ;
- suite à la formation, les médiateurs ont une perspective plus positive des conflits.

Cette étude expose par ailleurs les résultats de différentes études menées en ce qui concerne l'impact, pour un élève, d'être médiateur. Cet impact est mesuré à la fois par les résultats scolaires ainsi que par une mesure de l'estime de soi. Pour ces deux facteurs, la médiation scolaire s'est révélée positive car suite à la formation à la médiation, les notes des élèves s'améliorent « de manière substantielle » et l'estime de soi des médiateurs s'améliore (Burrell, Zirbel, & Allen, 2003, pp. 19-20).

Selon ces deux études, les bénéfices de l'implantation d'un programme de médiation par les pairs sont multiples : la violence à l'école est

---

<sup>7</sup> Burrell, Zirbel, & Allen, 2003, pp. 17-18.

<sup>8</sup> Burrell, Zirbel, & Allen, 2003, pp. 18-19.

effectivement réduite et les pairs médiateurs améliorent leurs notes et leur estime de soi. Cela semble idyllique et je n'ai trouvé aucune étude signalant les désavantages qu'il pourrait y avoir à implanter un tel programme, hormis un article qui propose de nuancer ces résultats. En effet, sur le site web du Cardoso Journal of Conflict Resolution, un auteur souligne le fait que ce type de résolution de conflits ne conviendrait que pour certains types de violence et que pour les problématiques « plus graves » telles que les assassinats du collège de Columbine en 2001, l'intervention de pairs n'est pas suffisante puisque les personnes qui perpétuent de tels actes sont déjà marginalisées et passeraient inaperçues pour les médiateurs (Blitz, 2003). Cela semble tout à fait correct sauf que la médiation par les pairs est essentiellement un programme de prévention de la violence et non pas un système de contrôle : elle est censé prévenir la marginalisation des individus par la socialisation et par un entraînement à la gestion des interactions sociales et des conflits qui y sont générés. Dans ce sens, il serait possible de spéculer que la médiation scolaire par les pairs aurait une action davantage en amont et que, effectivement, pour des situations telles que la tuerie de Columbine, une prise en charge professionnelle serait plus adéquate.

Ayant proposé ces éléments théoriques et factuels, je vais à présent débiter la partie plus qualitative de ce travail. Selon les méta-analyses présentées ci-dessus, les programmes de médiation scolaire par les pairs ne sont pas mis en doute quant à leurs bienfaits, d'une part sur les écoles et sur la réduction de la violence et, d'autre part, sur les enfants qui sont formés à la médiation. Mais selon moi, cela semble précisément théorique et factuel, car il reste à connaître le sens que les enfants eux-mêmes confèrent à leur rôle de médiateur.

### **Illustration : le Cycle d'Orientation de Pérolles**

Le Cycle d'Orientation de Pérolles est une école publique qui se situe à Fribourg, Suisse. Elle accueille des enfants entre 12 et 16 ans dans le cadre de leur scolarité obligatoire. Au sein de cette institution, une série de programmes psychopédagogiques ont été mis en place depuis le début des années nonante.

Parmi ceux-ci, un programme de médiation par les pairs a été développé, qui vise à enrichir les aptitudes relationnelles et communicationnelles des jeunes en ce qui concerne la résolution de conflits et ce, dans le but de prévenir la violence. Comme les autres programmes de médiation par les pairs, il consiste en la formation d'élèves à la médiation. Cela dit, ce programme est l'un des seuls en Suisse romande à adopter la stratégie consistant à former un petit groupe d'élèves à la médiation (approche *cadre* telle que définie plus haut), ce qui lui confère, à mon avis, un intérêt particulier du fait qu'il vise à renforcer les aptitudes relationnelles et émotionnelles déjà existantes chez des médiateurs dits « naturels ». En effet, cela se traduit par la spécificité du choix des médiateurs : dans ce programme, ce sont les élèves eux-mêmes qui se portent volontaires ou qui élisent des élèves pour devenir médiateurs (ce qui n'empêche pas les professeurs et la direction de proposer ce rôle à tel ou tel élève). Ainsi, le fait d'être pair médiateur dépend du choix de l'élève, qui peut tout à fait refuser d'assumer une telle fonction.

Lorsqu'un groupe de médiateurs est constitué, ils doivent suivre une formation de quelques heures, formation qui a pour but de leur fournir des techniques de médiation et de gestion de conflits, mais aussi de leur apprendre à communiquer et à écouter de façon efficace. En outre, la formation comporte des éléments concernant les émotions et la compréhension de celles-ci, tant chez eux-mêmes que chez les autres (alphabétisation émotionnelle), afin que les futurs médiateurs soient au plus près d'eux-mêmes et de leurs pairs, ce qui leur permet de connaître leurs limites. Enfin, les élèves sont familiarisés avec les services d'aide psychosociale et comment entrer en contact avec ceux-ci.

Une fois que les élèves ont été formés, ils ne sont évidemment pas laissés à eux-mêmes, mais bénéficient d'un encadrement de la part des psychologues scolaires et du médiateur scolaire. Il s'agit d'une forme de supervision, un lieu où les élèves médiateurs peuvent parler de leur expérience, de leurs problèmes, succès, besoins, etc. Au-delà de la formation initiale et de la supervision, les pairs médiateurs bénéficient aussi d'une formation continue pendant leur scolarité.

## **Médiation scolaire par les pairs et méthodes qualitatives**

Ayant effectué une recherche de documents sur PsychINFO (OVID) et en bibliothèque afin de trouver des références concernant la médiation par les pairs dans une perspective qualitative, il n'en est sorti aucune étude concernant le vécu des médiateurs. S'il existe quelques thèses et articles intégrant les méthodes qualitatives et quantitatives dans leur méthodologie ainsi que des travaux purement qualitatifs, aucun d'entre eux ne semble faire d'étude de cas, ce qui est le cœur même de cette recherche.

En effet, au-delà des mesures objectives qui sont fournies par les études susmentionnées, le but de ce mémoire est de tenter d'approcher qualitativement le ressenti, le vécu et le sens qui est donné par les élèves à leur rôle de médiateur. Comme cela a été indiqué plus haut, il est question dans ce travail essentiellement de tenter d'approcher le vécu des élèves médiateurs, non seulement par leur « ressenti ou éprouvé », mais par le sens qui est donné à l'expérience, par le fait de « vivre en soi le sens des phénomènes » (Santiago-Delefosse, 2002, p. 45). Tel est l'enjeu et le but de ce document, ce que je tenterai de saisir par l'analyse des entretiens menés avec trois anciennes élèves médiatrices du Cycle d'Orientation de Pérolles.

Il existe plusieurs manières de conduire une recherche qualitative, la façon de s'y prendre dépendant souvent de la problématique ainsi que du sujet traités (Lyons & Coyle, 2007). Après avoir pris connaissance de certaines de ces approches, j'ai décidé de mener cette recherche dans le cadre de la psychologie phénoménologique telle que décrite par Santiago-Delefosse (2001, 2002), en me basant d'une part sur sa présentation des travaux de Giorgi et d'autre part sur la présentation que font Lyons & Coyle (2007) de l'analyse interpersonnelle phénoménologique (Interpersonal Phenomenological Analysis ou IPA).

## Méthodologie

Après avoir étudié les recommandations pour mener à bien une recherche qualitative, telles qu'elles sont décrites dans l'ouvrage de Santiago-Delefosse & Rouan (2001) et dans celui dirigé par Lyons & Coyle (2007), j'ai décidé de travailler les cas à l'aide de leurs apports mutuels. En outre, lors des entretiens et tout au long de ce travail, je me base sur les conceptions de Rogers à propos de l'écoute et de l'empathie.

Dans l'ouvrage *Les méthodes qualitatives en psychologie* (2001), Santiago-Delefosse & Rouan présentent « les procédures à mettre en œuvre dans une recherche en psychologie phénoménologique (adapté de Giorgi) » (p. 166) et dans l'ouvrage *Analysing Qualitative Data in Psychology* (2007), les auteurs décrivent une sorte de « marche à suivre » pour mener à bien une analyse interpersonnelle phénoménologique (pp. 52-64). C'est donc à l'aide de ces éléments que sera effectuée l'analyse des données. Les sous-chapitres suivants ont été construits de sorte à refléter les éléments présentés dans les deux ouvrages.

A travers les entretiens effectués ainsi qu'à travers la démarche entreprise dans ce travail pour tenter de saisir ce que vivent les pairs médiateurs, il est possible de percevoir l'influence de la conception de l'Homme et des relations humaines de Rogers. Selon cet auteur, certaines conditions interactionnelles et environnementales permettent à l'individu de s'exprimer pleinement en restant au plus près de lui-même. Parmi celles-ci, on retrouve l'empathie, qui est une attitude adoptée par la personne qui écoute afin de faire comme si elle était à la place de son interlocuteur, sans jamais oublier le « comme si ». Une autre de ces conditions est l'acceptation positive inconditionnelle, attitude que doit également avoir l'écouter afin de ne pas juger la personne, condition aussi importante que la précédente pour que l'individu qui parle puisse rester au plus près de lui-même. Rogers propose aussi la congruence comme condition fondamentale à une bonne écoute ; la personne qui écoute doit rester elle-même, au plus près de ce qui se passe en elle (?), être sincère et accepter ce qu'elle vit sur le moment, ce qui lui garantit de rester le plus authentique

possible. Ces conditions permettent l'émergence d'un contexte d'écoute différent du contexte quotidien dans lequel l'indifférence, les jugements et les interactions « fausses » rendent souvent difficile pour un individu l'expression de ce qu'il est, de ses envies et de ses besoins.

Lors des entretiens effectués, et bien que ceux-ci aient été semi-directifs, j'ai tenté d'adopter une attitude qui permettrait à la personne de s'exprimer en restant au plus proche d'elle-même. Malgré cela, je me suis heurté à diverses difficultés qui m'ont amené à constater qu'il s'agissait d'une tâche requérant énormément d'expérience. Je crains ne pas y être parvenu de manière satisfaisante.

### **Questions de recherche**

Comme cela a été dit précédemment, il s'agit d'approcher le sens que les élèves médiateurs donnent à leur vécu, comment et si cela a changé leur vie, et dans quelle mesure ces jeunes développent les compétences acquises afin de les appliquer plus tard dans leur choix de carrière, leurs relations, leurs activités, etc. Pour cela, il est nécessaire d'interroger leur vécu pour tenter de saisir quelles compétences selon eux ils ont acquises et développées, comment et par quels moyens ils s'en servent, et de quelle manière ils les incluent dans leur conception d'eux-mêmes.

### **Délimitation du cas**

Afin d'explorer ces questions, il me paraissait pertinent de mener cette enquête auprès de jeunes ayant participé à un projet de médiation par les pairs dans *l'approche cadre*<sup>9</sup> qui comprendrait dans sa formation, en plus des théories sur la résolution de conflit, des aspects émotionnels et relationnels. Ayant appris que le projet instauré à Fribourg se basait sur ces points, j'ai demandé au psychologue scolaire du Cycle d'Orientation de Pérolles de m'aider à trouver trois à quatre élèves qui se porteraient volontaires pour participer à cette recherche (avec l'accord des parents). C'est grâce à lui que j'ai pu avoir trois participants. Après avoir obtenu l'accord des parents, il m'a

---

<sup>9</sup> Cf. chapitre « Médiation scolaire par les pairs »

envoyé par courrier électronique les coordonnées d'Emilie, Joëlle et Zoé<sup>10</sup>. Toutes trois ont suivi la formation à la médiation par les pairs et ont exercé un rôle d'élèves médiatrices pendant leur scolarité au Cycle d'Orientation. Au moment des interviews, elles avaient quitté l'école depuis trois ans.

### **Récolte de données**

Afin de recueillir leurs témoignages, j'ai proposé aux sujets un entretien semi-structuré que j'ai, suite à leur accord, enregistré à l'aide d'un dictaphone. Pour mener l'entretien, j'ai élaboré un canevas d'entretien contenant des questions, afin de circonscrire l'entretien et de m'aider à poser les mêmes questions à tous les sujets. Avant les entretiens et dans le but d'anticiper certaines questions récurrentes chez les sujets lors de tels entretiens (Blanchet & Gotman, 2007), je leur ai expliqué pourquoi je menais cette recherche et pourquoi elles avaient été contactées, tout en les informant du caractère confidentiel de l'entrevue et de sa durée.

Les entretiens ont été menés dans des cafés de la ville de Fribourg car les sujets étudient et travaillent dans cette ville et n'avaient que peu de temps à m'accorder. Les cafés choisis avaient l'avantage d'être proches de stations de bus ce qui facilitait leur accès. Les inconvénients évidents étaient le bruit et les interruptions, inhérents aux lieux publics. Ceci a pu rendre par moments la concentration plus difficile.

### ***Canevas d'entretien***

Le canevas s'est révélé très utile, mais je n'ai pas posé toutes les questions qui s'y trouvaient à chaque entretien. De même, il m'est arrivé de poser de nouvelles questions qui émergeaient suite à l'écoute de leur discours. Cette manière de procéder provient de l'écoute empathique que j'ai tenté de déployer lors de chaque entretien. En effet, parfois les sujets répondaient aux questions à leur manière, avant même que je les aie formulées et parfois je les interrogeais à propos de ce qui venait d'être amené, ce qui apportait des reformulations et de nouvelles questions.

---

<sup>10</sup> Les prénoms des participants ont été changés par souci de confidentialité.

Le canevas contient cinq questions thématiques larges, ayant comme but de favoriser l'expression libre du sujet. Celles-ci débouchent sur des questions plus étroites servant à guider l'entretien et à me donner des idées pour les relances et pour les interrogations que je pourrais avoir concernant le discours du sujet ; ces sous-thèmes sont plus restreints et, de ce fait, plus dépendants du discours. Par conséquent, je ne les ai pas abordés de la même manière avec tous les sujets. Ces questions plus étroites ont aussi servi à faciliter l'expression des sujets lorsque les questions leur semblaient incompréhensibles ou s'ils s'égarait trop de la question initiale.

**Canevas**

- Peux-tu me raconter ton expérience en tant que médiateur ?
  - As-tu choisi d'être médiateur ?
  - Qu'est ce qui t'a amené à le devenir?
- En ce qui concerne la pratique de médiateur
  - Qu'est-ce que la formation et la pratique t'ont apporté selon toi? (domaine relationnel, confiance en toi, sérénité face aux conflits...)
  - Avec tes propres mots, qu'as-tu appris pendant la formation suivie ?
  - Comment vivais-tu cette tâche? (imposé, volontaire, vocation, plaisir, lourdeur...)
  - Te souviens-tu d'une médiation en particulier (réussie ou non)?
    - Comment l'as-tu vécue?
    - Est-ce que cette médiation à un sens dans ta vie (comme un événement important, anodin, j'y pense pas...)?
    - Quel sens tu lui donnes dans ta vie aujourd'hui?
  - Qu'est-ce que cela signifie pour toi "une médiation réussie"?
- Que fais-tu à présent? et pour le futur? Quelle place a la médiation dans ta vie aujourd'hui ?
- Comment ton expérience de médiateur a-t-elle influencé tes choix ? Tu penses qu'il y a un lien entre le fait d'avoir été médiatrice et ce que tu fais aujourd'hui?
  - Et sur ce que tu prévois de faire dans l'avenir?
  - Est-ce que tu sens que tu es encore un médiateur?
  - Y a-t-il des choses qui te sont restées de ton expérience en tant que médiateur?
  - Te sers-tu de ce que tu as appris pendant tes années de médiation dans la vie de tous les jours (famille, travail, relations amicales ou amoureuses, hobbies)?
    - Comment te sers-tu de ces compétences? Un exemple d'une médiation hors école, dans le contexte actuel? (amis, gymnase, cfc, Facebook, parents, fratrie)
    - Tu fais parfois des "médiations à deux"? (pas une médiation mais employer les compétences acquises pour résoudre des conflits entre le médiateur et une autre personne)
- Voudrais-tu dire quelque chose en plus? Peu importe quoi, dire ce que tu veux à propos de la médiation, de toi, de ce que tu as fait tien ou ressenti?

## Transcription

Afin de transcrire les entretiens, j'ai suivi les conventions de transcription mises à disposition par la professeure Michelle Grossen dans ses cours à l'Université de Lausanne afin de permettre une lecture la plus fidèle possible de l'enregistrement<sup>11</sup>.

Chevauchements	[...], [[...]]
Enchaînements très rapides entre deux locuteurs	=
Rallongement de voyelles	un : par rallongement
Arrêt brutal d'un mot ou d'un énoncé (faux départ) ou interruption de L1 par L2	-
Comportement non-verbal etc.	(...)
Commentaires du transcripteur	((...))
Inaudible	un x par syllabe inaudible
Mot ou énoncé incertains	<...>
Accentuation d'un mot ou d'une syllabe	<b>MAJUSCULES</b>
Indication d'intonations	‘ intonation montante ; , intonation descendante ; . intonation descendante avec courte pause.
Pauses	un / par seconde de pause
Quelques conventions orthographiques pour les interjections	<b>mhm, hein, ben, ouais, pis, ah</b>

---

<sup>11</sup> Les transcriptions des entretiens sont présentées dans l'annexe 1.

## **Unités partielles de sens et thèmes**

Après avoir relu plusieurs fois chaque entretien, j'ai annoté ceux-ci afin de repérer des articulations essentielles du discours (les unités partielles de sens). Afin de dégager ces unités partielles de sens, j'ai effectué une lecture supplémentaire pendant laquelle j'ai noté en marge systématiquement des indices thématiques<sup>12</sup>. Ensuite, j'ai constitué des catégories ou thèmes à partir de ces notes, et ce pour chaque sujet. Plusieurs thèmes centraux sont apparus dans le discours des sujets, mais les sujets n'ont pas tous abordé les mêmes thèmes. Par ailleurs, certains mêmes thèmes ont été repérés pour tous les sujets, ce qui est probablement dû aux questions posées lors de l'interview.

### ***Thèmes***

- Comment je suis arrivée à la médiation
- Qu'est-ce que c'est que la médiation
- Qu'est-ce que la médiation m'a apporté
- Identité de médiateur
- Comment je fais la médiation
- Les émotions et la médiation

Les thèmes « identité de médiateur » et « comment je fais la médiation » se sont avérés très proches pour les trois sujets. Il serait possible de penser qu'ils ont intégré la médiation au sein de leur image propre. Comme ils le disent eux-mêmes, celle-ci devient naturelle, propre à chacun. De manière semblable, la définition très personnelle que chacun des sujets a de la médiation, la façon dont ils s'y prennent et « l'identité de médiateurs » sont des thèmes qu'il serait possible de regrouper sous un seul thème global nommé « une médiation propre personnelle », mais par souci de clarté et du fait que ce lien peut parfois ne pas s'appliquer à tous les sujets (ce qui pourrait amener à penser qu'une telle démarche de regroupement constituerait une généralisation,

---

<sup>12</sup> Les annexes 2 et 3 contiennent le détail des notes prises pendant cette phase sous forme brute puis organisées dans des tableaux.

ce que ce document voudrait éviter), j'ai préféré présenter ici les résultats d'une autre manière.

### Synthèse des résultats

Dans ce chapitre je vais exposer les thèmes de manière détaillée en faisant référence au discours des sujets afin d'organiser les données. Ensuite, l'analyse ainsi faite sera présentée sous forme narrative pour chacun des sujets.

*Tableau récapitulatif des thèmes avec citations illustratives*

<u>Emilie</u>		
<i>Thèmes</i>	<i>Sous-thèmes</i>	<i>Citations</i>
<b>Comment je suis arrivée à la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour aider autrui,</li> <li>- Pour s'investir à l'école, par plaisir</li> <li>- Pour concrétiser son envie d'aider</li> </ul>	<p>« Vraiment pour aider les autres » (l. 6)</p> <p>« Pis là c'était quelque chose- un moyen en fait de concrétiser la chose, quoi, c'était plus pour- pas pour forcément avoir un titre, mais je dis voilà au moins, on savait que::- qu'on pouvait se tourner vers nous, quoi » (l. 54-57)</p>
<b>Qu'est-ce que c'est que la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter de l'aide,</li> <li>- Au bénéfice d'autrui</li> </ul>	<p>« Pour moi une médiation réussie c'est vraiment que la personne puisse sortir de son problème et puisse être heureuse [...], mais c'est pas dans mon sens » (l. 277-281)</p>
<b>Qu'est-ce que la médiation m'a apporté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réflexions sur soi et autrui,</li> <li>- Tolérance,</li> <li>- Développement,</li> <li>- Nouveaux liens,</li> <li>- Choix de carrière future</li> </ul>	<p>« ça m'a fait vraiment- ça m'a quand même fait une réflexion sur moi-même, quoi » (l. 245-246)</p> <p>« je dis pas que je ne juge pas les gens, ça tout le monde fait, mais euh je dirais moins facilement » (l. 140-141)</p>
<b>Identité de médiateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider c'est naturel,</li> <li>- Médiation plus proche de soi,</li> <li>- Présent tous les jours,</li> <li>- Rôle de médiatrice</li> </ul>	<p>« c'est quelque chose de naturel chez moi, ça a toujours été comme ça, enfin sans me vanter ou comme ça, mais j'ai vraiment fait ça par plaisir, pour aider parce que j'ai trouvé que c'était une organisation sympa » (l. 7-10)</p> <p>« C'est pas un devoir en fait, c'est vraiment quelque chose que voilà, c'est naturel pour moi et puis (M : ça te sort...) voilà, ça me sort, je peux pas rester comme ça dans une situation et puis voilà, bon basta, quoi. Je pense pas- C'est pas moi, quoi. » (l. 397-400)</p>

<p><b>Comment je fais la médiation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute,</li> <li>- Façon naturelle,</li> <li>- Au Gymnase, avec les amis et en famille</li> </ul>	<p>« pour moi c'est ça qui est important, quoi, c'est vraiment // d'écouter avant tout, d'être vraiment- enfin montrer à la personne [...] qu'elle est écoutée BIEN » (l. 154-157)</p>
<p><b>Les émotions et la médiation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des émotions,</li> <li>- Faire face aux émotions propres et à celles d'autrui,</li> <li>- Conscience de ses émotions</li> </ul>	<p>« j'ai vraiment mis mes sentiments- enfin mes- mes émotions de côté parce que c'est vraiment ça qu'on nous a appris aussi (M : mhm, mhm) puis savoir dire stop quand c'est trop, quand ça nous affecte nous, quoi (M : mhm). Mais c'est clair, c'est pas une chose facile, même si c'est naturel euh chez moi, c'est pas une chose facile parce qu'il faut vraiment prendre les gens avec des pincettes, quoi. C'est pas euh, on sait jamais comment ils vont réagir donc on peut pas jouer avec les gens, quoi » (l. 185-191)</p>

<u>Joëlle</u>		
<i>Thèmes</i>	<i>Sous-thèmes</i>	<i>Citations</i>
<b>Comment je suis arrivée à la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour être avec une amie,</li> <li>- Elle avait quand même un certain intérêt,</li> <li>- Elle réalise que cela lui convient</li> </ul>	<p>« on s'est vite rendu compte que c'était intéressant (M : mhm) pis euh comme je suis quelqu'un de très ouvert, qui euh mes amis viennent beaucoup me parler à moi si j'ai un problème et tout, je me suis rendu compte qu'en fait ça avait beaucoup à voir, puis je me suis dit donc tant mieux ça peut euh ça peut beaucoup m'aider ensuite pour la suite» (l. 14-18)</p>
<b>Qu'est-ce que c'est que la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter de l'aide à ses amis,</li> <li>- Lien étroit entre aide, psychologie et médiation</li> <li>- Ecouter, conseiller, être là,</li> <li>- Changement positif pour la personne,</li> <li>- Aider naturellement</li> </ul>	<p>« alors c'était des amis mais qui venaient me parler personnellement à moi alors à ce moment-là je vais pas leur dire « alors je fais la formation de pair médiateur (M : bien sûr, bien sûr) donc je pourrais t'aider mieux que personne » (l. 25-27)</p> <p>« je me rends compte maintenant que c'est naturel, donc voilà, j'écoute quelqu'un, je sais ce qu'il faut faire, je le fais mais, ouais, pas forcément sans m'en rendre compte, j'ai pas besoin de me répéter 10 règles [...], non je sais que je vais premièrement l'écouter euh, donner les conseils qu'il faudra, dire que je suis là... c'est naturel, ouais » (l. 296-301)</p>
<b>Qu'est-ce que la médiation m'a apporté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorations pour aider,</li> <li>- Rencontres,</li> <li>- Confiance en soi,</li> <li>- S'ouvrir aux autres,</li> <li>- Bénéfices pour sa carrière future</li> </ul>	<p>« même avant la formation, aider mes amis ça a jamais été vraiment un problème, là je pense ça a aidé, ça a amélioré mais pas dans le sens qu'avant c'était pas bien mais maintenant c'est mieux en fait » (l. 64-66)</p> <p>« j'ai pu m'ouvrir aux autres » (l. 386)</p> <p>« il faut avoir de bonnes relations avec les gens (M : mhm) pis avoir un bon contact (M : mhm) aussi euh donc euh à ce moment-là je pense que ça pourra m'aider. Mais de nouveau parce que- comme je l'ai fait c'est naturel, ça vient euh, s'ouvrir aux autres y a pas de souci, être à l'écoute:: » (l. 420-424)</p>
<b>Identité de médiateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider ça vient tout seul, c'est naturel,</li> <li>- Remodelé à sa façon</li> <li>- Toujours médiatrice</li> </ul>	<p>« comme c'est naturel maintenant, en fait j'utilise sans forcément me rendre compte. A partir du moment où euh je suis dans une situation de médiation ou bien qui utilise la formation pour les pairs médiateurs, je me</p>

		<p>rends pas forcément compte, je me dis pas « ah ouais donc euh c'est ça comme ça », c'est naturel pis j'pense je le fais automatiquement donc voilà. » (l. 48-492)</p> <p>« je l'ai interprété à ma manière euh que j'estime correcte donc euh j'me suis pas totalement détachée de la théorie, j'ai juste si on peut dire remodelé à ma façon, ouais. » (l. 539-541)</p>
<p><b>Comment je fais la médiation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sincérité, écouter, mettre en confiance</li> <li>- Avec les amis</li> <li>- Altruisme</li> <li>- Manière naturelle de faire</li> </ul>	<p>« ne jamais faire semblant d'écouter la personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm) c'est des choses après ils viennent tout seul puis je pense qu'automatiquement ça va mettre la personne qui on aide en confiance » (l. 54-57)</p> <p>« j'pense pas à moi en faisant ça, ça me fait plaisir de le faire et puis si je commence à penser euh égos ((égoïste ?)), à ce moment-là je ne vais plus écouter les gens, j'aurais pas fait la formation de pair médiateur » (l. 322-324)</p> <p>« Pis y a une manière de faire après de nouveau naturelle qui fait que ça aide et pis je pense ça a porté ses fruits » (567-568)</p>

<u>Zoé</u>		
<i>Thèmes</i>	<i>Sous-thèmes</i>	<i>Citations</i>
<b>Comment je suis arrivée à la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curiosité,</li> <li>- Altruisme,</li> <li>- Intérêt,</li> <li>- Voulait être assistante sociale</li> </ul>	<p>« c'était un- quelque chose de nouveau et pis je suis très- plus tournée sur les autres, les autres d'abord et pis moi après, je me suis dit que c'était aussi une manière- c'était une manière que je pouvais avoir en plus pour les aider en fait. Et pis ouais ça m'intéressait quand-même un petit peu » (l. 34-37)</p> <p>« quand j'étais petite je voulais être assistante sociale, // et pis c'était pr- pour ça que je me suis un peu plus dirigée vers la médiation » (l.345-346)</p>
<b>Qu'est-ce que c'est que la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter de l'aide,</li> <li>- Faire réfléchir,</li> <li>- Pas que pour aider les autres</li> </ul>	<p>« pour moi la médiation c'est d'aller vers quelqu'un en lui posant des question spécifiques pour l'aider lui-même à trouver les conseils dont il a besoin. Pas nous, de l'aider en lui apportant des- directement ce dont il a besoin, c'est vraiment lui donner les outils pour que lui-même trouve ce dont il a besoin. » (l. 360-364)</p> <p>« la médiation c'est pas forcément QUE pour aider les autres. Moi elle m'a aidé et puis euh // je- je suis contente de l'avoir fait quand-même » (l. 387-389)</p>
<b>Qu'est-ce que la médiation m'a apporté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à soi-même,</li> <li>- Sensibilité au verbal et au non-verbal,</li> <li>- La médiation est une ressource</li> </ul>	<p>« ça m'a beaucoup aidée niveau euh émotionnel pour moi parce que j'ai un caractère quand-même très fort, et pis dans ma relation avec mes parents, avec mes amis, ça m'a permis- enfin / d'avoir des outils que j'pourrais appliquer avec d'autres personnes mais en même temps que je peux m'appliquer à moi-même » (l. 6-10)</p> <p>« Tandis que maintenant ayant la médiation de mon côté, &lt;on&gt;&lt;je&gt; l'entend se plaindre, tout ça, pis après ça passe. Pis à ce moment-là je me dis / si on met de côté tous les moments où j'ai dû faire une médiation au moment où il se plaint pis on garde les bons moments, il y en avait quand-même pas mal. Le seul truc c'est que si j'ai pas la médiation, ben j'aurais pas pu faire ça, je pense pas. » (l. 228-233)</p>
<b>Identité de médiateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La médiation comme partie d'elle-même,</li> <li>- Identité-ressource ,</li> </ul>	<p>« je pense que c'est quelque chose qui est restée en moi (M : mhm) sans même que je le veuille ou que je le veuille pas, pis ouais c'est une partie de moi qui- qui va rester en fait. J'y fais</p>

		pas attention, mais je sais – enfin quand on me demande- quand on me pose la question, je sais qu'elle est là » (l. 318-322)
<b>Comment je fais la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médiation en « face à face »,</li> <li>- De façon non-officielle,</li> <li>- Seulement avec des amis,</li> <li>- Selon son état d'esprit</li> </ul>	<p>« c'était vraiment non-officiel (M : mhm) pour des amis parce que j- sans m'en rendre compte en fait, j'en fais tous les jours quand-même » (l. 22-24)</p> <p>« Pis à part entre amis, je suis même pas sûr que ce soit vraiment de la médiation ce qu'on fait. Mais // ouais, ça me sert pas à grande chose // parce que j'ai pas l'occasion de mettre en pratique ce qu'on m'a appris » (l. 287-290)</p> <p>« franchement ça dépend beaucoup de la personne, du moment et de mon état d'esprit. Parce qu'il y a des moments, pour la même personne, je suis d'accord de le faire mais volontiers tout ça (M : mhm), x c'est une manière pour moi d'aider comme j'ai dit, pis y a des moments où s- ça m'embête juste- enfin ça mxxx vraiment de le faire. Mais je le fais quand même // parce que c'est dans mon état d'esprit d'aider les autres en fait. » (l. 127-132)</p>
<b>Les émotions et la médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à se contrôler et à s'écouter</li> </ul>	<p>« absolument tout ce que je disais quand j'étais fâchée avec mes parents, quand j'étais fâchée avec mes amis, tout ce que je disais était médiation. C'est-à-dire : quel mot j'utilise, quel ton j'utilise, pour exprimer quelque chose que JE ressens // tout / en/ n'ayant pas //// la- le ton qui monte plus pour aggraver la situation » (l. 379-383)</p>

## Résultats

Afin de donner un aperçu global des entretiens, ce chapitre se construit autour des entretiens des trois sujets et des thèmes qui ont été abordés par ceux-ci. Pour cela, je vais me baser sur la théorie proposée par Lyons & Coyle (2007) afin de présenter l'analyse sous forme narrative. Cette dernière ne suit pas forcément l'ordre des entretiens et permet de présenter les résultats d'une manière globale. Pour ce faire, une citation sera accompagnée d'une brève discussion afin d'en illustrer le sens donné par le sujet pour chaque thème. Le but de ceci est d'approcher davantage le vécu, en reliant les thèmes entre eux de sorte à en déceler l'essence.

Remarque générale : lors des entretiens, autant les sujets que moi-même avons employé le terme « médiation » de manière générique pour parler de relations d'aide entre le sujet et ses amis, sa famille ou ses collègues. La plupart du temps, la notion de résolution de conflits et de médiation en tant que telle ne faisait pas partie du discours. Il s'agissait surtout d'écoute et de conseils plus que de gestion de conflits par l'intermédiaire d'un pair médiateur ; cela se ressent et fait écho à la définition que chacun des sujets a de la médiation.

### *Emilie*

#### **Thème « Comment je suis arrivée à la médiation »**

*« Pis là c'était quelque chose- un moyen en fait de concrétiser la chose, quoi, c'était plus pour- pas pour forcément avoir un titre, mais je dis voilà au moins, on savait que:- qu'on pouvait se tourner vers nous, quoi » (l. 54-57)*

Tout au long de son entretien, Emilie se définit comme quelqu'un qui aide les autres. C'est à partir de ceci qu'elle choisira de devenir pair médiatrice. C'était pour elle un choix naturel que de le devenir puisque cela lui permettrait d'aider de manière plus concrète des personnes, pas seulement ses amis.

**Thème « Qu'est-ce que c'est que la médiation »**

Pour elle la médiation a un sens large et ne se limite ni aux médiations par les pairs ni à l'aide apportée à des amis ou à sa famille. Selon elle, la médiation « *va dans le sens de la personne qu'on doit aider* » (l. 277), puis que « *la personne puisse sortir de son problème et puisse être heureuse* » (l. 280). Elle insiste aussi sur le fait que « *c'est pas dans mon sens* » (l. 283), qu'elle ne fait pas cela pour sa propre satisfaction.

**Thème « Qu'est-ce que la médiation m'a apporté »**

Dans son discours elle relève que son expérience en tant que médiatrice l'a aidée à progresser au niveau de l'écoute qu'elle a pu développer. Par ailleurs, cette même expérience lui a appris à être plus tolérante avec les personnes en les jugeant moins vite.

*« je pense l'écoute des autres déjà, simplement écouter ; pas forcément donner son avis ou parler, simplement être une épaupe »* (l. 121-123)

*« [la médiation] c'est quand même quelque chose que j'ai pu aussi progresser, enfin j'ai pu // développer plus euh, enfin mieux, quoi mais- voilà quoi, c'est // vraiment l'écoute // pis autrement // aussi par rapport à ne pas juger les gens, quoi, au premier abord »* (l. 124-128)

Aussi, du fait qu'elle a pu vivre des moments d'aide plus concrets, elle témoigne que cela a pu l'aider à s'orienter pour sa future carrière professionnelle.

*« par rapport aux études que j'aimerais faire plus tard, effectivement j'ai quand même deux variantes où j'aimerais bien euh explorer en fait, je ne sais pas c'est soit le journalisme, soit justement la psychologie aussi. Alors voilà, c'est clair que c'est- voilà c'est clair que la médiation n'y est pas pour rien... Voilà, je pense. Ça m'a quand même permis de voir des choses plus concrètes »* (l. 334-339)

En plus de ceci, elle dit avoir pu élaborer une réflexion sur elle-même lorsqu'elle se trouvait en situation de médiation.

*« ça m'a quand même fait une réflexion sur moi-même, quoi (M : voilà...) Je me dis voilà, moi j'ai pas vécu ce que cette personne a vécu, qu'est-ce que moi j'aurais fait à sa place (M : mhm), des choses comme ça. » (l. 245-248)*

### **Thème « Identité de médiateur »**

À divers moments de son discours, Emilie nous parle de son identité de médiatrice, faisant des liens entre l'image qu'elle a d'elle-même et la médiation.

*« je trouve c'est- c'est quelque chose de naturel chez moi, ça a toujours été comme ça » (l. 7-8)*

*« c'était quelque chose- un moyen en fait de concrétiser la chose, quoi, c'était plus pour- pas pour forcément avoir un titre, mais je dis voilà au moins, on savait que:- qu'on pouvait se tourner vers nous, quoi, (M : mhm) les pairs médiateurs » (l. 54-57)*

Elle dit se percevoir comme étant une personne qui aide, et ce avant même d'avoir suivi la formation à la médiation.

*« même si j'avais pas fait cette médiation, enfin voilà le fait que aider les autres pour moi c'était clair et net, c'est quelque chose- c'est un domaine dans lequel j'aimerais m'investir » (l. 328-330)*

*« Je ressens pas... C'est pas un devoir en fait, c'est vraiment quelque chose que voilà, c'est naturel pour moi et puis (M : ça te sort...) voilà, ça me sort, je peux pas rester comme ça dans une situation et puis voilà, bon basta, quoi. Je pense pas- C'est pas moi, quoi. » (l. 397-400)*

Il est possible de dire d'après ceci qu'elle se conçoit comme étant une personne qui aide. De plus, elle dit qu'elle ne pourrait pas ne pas aider quelqu'un qui en aurait besoin.

En sus, Emilie dira que non seulement elle se voit comme étant une personne qui aide, mais aussi que ses amis lui prêtent ce rôle.

*« ils m'ont souvent dit que voilà, c'est- faut aller voir (rit) cette personne, c'est la médiatrice (rigolent) et tout ça, voilà ça me fait sourire mais... Ouais c'est pas faux, quoi, c'est- c'est- voilà quoi, c'est comme ça, quoi. » (l. 394-396)*

Selon ce qu'elle témoigne, il y a un lien assez étroit entre cette manière de se voir elle-même et la manière dont elle apporte de l'aide aux personnes de son entourage. Il serait possible de dire qu'elle a rendu davantage propre à elle-même la formation qui lui a été apportée, reliant ainsi la théorie de la formation, ses expériences personnelles et sa manière naturelle d'être.

*« enfin je ferais moins peut-être quelque chose de scolaire, voilà, parce que voilà, je suis plus grande aussi maintenant j'ai aussi une expérience et j'ai aussi- j'ai aussi d'autres vécus » (l. 262- 265)*

*« Je me mets en situation, je me dit- rares sont les fois où je me suis qui voilà, applique le protocole (M : mhm), alors qu'est-ce qu'il fallait faire nanana... Ça c'était je pense vraiment euh au début quand je venais de sortir de cette formation je me disais voilà, c'est des méthode qui m'ont été apprises, pourquoi pas les exploiter (M : mhm). Maintenant, c'est quand-même- ça remonte à loin, donc c'est clair que je ne vais pas sortir mon petit livre et pis voilà, qu'est-ce qu'il faut faire, quoi. C'est vraiment quelque chose,- enfin je me rappelle des- des points en gros, hein, ce qu'il faut aborder, mais c'est plus naturel » (l. 358-367)*

### **Thème « Comment je fais la médiation »**

Ce thème est relativement proche du précédent du fait que la manière dont Emilie pratique la médiation est proche d'elle-même.

*« Mais c'est clair, c'est pas une chose facile, même si c'est naturel euh chez moi, c'est pas une chose facile parce qu'il faut vraiment prendre les gens avec des pincettes, quoi. C'est pas euh, on sait jamais comment ils vont réagir donc on peut pas jouer avec les gens, quoi. Puis c'est quand même, ouais, une approche difficile, on doit savoir s'y prendre, quoi » (l. 188-192)*

Emilie exprime l'importance d'écouter les personnes qu'elle aide et souligne l'impact d'une telle attitude envers cette personne, ce qui est selon elle déterminant pour une aide appropriée.

*« Donc euh / ouais pour moi c'est ça qui est important, quoi, c'est vraiment // d'écouter avant tout, d'être vraiment- enfin de montrer à la personne- puis je pense que c'est aussi ça qui a pu peut-être plus l'ouvrir aussi, se sentir, savoir qu'elle est écoutée BIEN, puis pas seulement ouais ouais ouais ouais et puis euh voilà, quoi. » (l. 154-158)*

Elle dit aussi que bien qu'elle n'emploie pas tous les aspects théoriques de la formation, elle en applique une partie de manière naturelle. Il est possible de penser qu'elle a intériorisé les aspects théoriques afin qu'ils lui ressemblent le plus possible, renforçant ainsi son identité de personne aidante et rendant la pratique, comme elle le dit elle-même, plus naturelle<sup>13</sup>.

#### **Thème « Les émotions et la médiation »**

Emilie a exprimé à plusieurs reprises un aspect émotionnel dans son récit sans pour autant nous parler de ses propres émotions.

*« j'ai vraiment mis mes sentiments- enfin mes- mes émotions de côté parce que c'est vraiment ça qu'on nous a appris aussi (M : mhm, mhm) puis savoir dire stop quand c'est trop, quand ça nous affecte nous, quoi (M : mhm). Mais c'est clair, c'est pas une chose facile, même si c'est naturel euh chez moi, c'est pas une chose facile parce qu'il faut vraiment prendre les gens avec des pincettes, quoi. C'est pas euh, on sait jamais comment ils vont réagir donc on peut pas jouer avec les gens, quoi » (l. 185-191)*

Dans la citation suivante, il est intéressant de relever qu'elle montre une certaine appréhension lors d'une situation réelle (pas un jeu de rôle) au moment d'aider quelqu'un.

*« c'est clair que les émotions elles viennent automatiquement puis elles peuvent nous surpasser, ça c'est sûr. Puis dans les formations c'est pas qu'on*

---

<sup>13</sup> Voir citations ci-dessus l. 262- 265 et l. 358-367.

*axe pas là-dessus, c'est qu'on ne le ressent pas, enfin en tout cas moi je ne l'ai pas ressenti, je ne me suis pas sentie en détresse, en difficulté (M : mhm) lors d'un- ouais lors d'un exercice durant la formation, quoi. C'était pas quelque chose de réel. Tandis que voilà, le fait que ce soit réel, enfin dans la vraie vie, ben c'est différent, quoi. On ne sait jamais ce qui peut se passer, et puis... » (l. 203-210)*

Et elle soulève le fait que la formation à la médiation lui a fourni des outils mais que ce n'est pas lors de la formation qu'elle a été confrontée à ses émotions ou à celles des autres.

*« Mais c'est vrai que c'est durant la pratique que j'ai pu être confrontée à mes émotions et celles des autres, ça c'est sûr. » (l. 220-221)*

### **Joëlle**

Il est important de noter ici que Joëlle n'a pas été amenée à faire de médiations de conflits à son école. De ce fait, lorsqu'elle parle de médiation, elle se réfère au fait d'aider ses amis et proches à résoudre un problème en les écoutant et en donnant des conseils.

#### **Thème « Comment je suis arrivée à la médiation »**

De son côté, Joëlle témoigne qu'elle a suivi la formation de médiation pour rester en contact avec une amie. Puis au cours de cette formation elle réalise que c'est quelque chose qui lui convient.

*« on s'est vite rendu compte que c'était intéressant (M : mhm) pis euh comme je suis quelqu'un de très ouvert, qui euh mes amis viennent beaucoup me parler à moi si j'ai un problème et tout, je me suis rendu compte qu'en fait ça avait beaucoup à voir, puis je me suis dit donc tant mieux ça peut euh ça peut beaucoup m'aider ensuite pour la suite pour euh ben justement aider mes amis ou autres, même d'autres personnes » (l. 14-19)*

Elle relève aussi que le sujet l'intéressait, ce qui fut une condition pour rentrer dans la formation.

*« Ils passaient dans toutes les classes avec les informations, pis avec Emilie on s'est dit ouais pourquoi pas euh, ça pourrait être intéressant. Si vraiment on avait trouvé ça entre guillemets stupide, on ne l'aurait pas fait et puis ouais donc je regrette absolument pas. » (l. 35-38)*

### **Thème « Qu'est-ce que c'est que la médiation »**

Pour Joëlle la médiation se compose essentiellement de l'aide qu'elle peut apporter dans son cercle d'amis et dans sa famille, moins dans la résolution de conflits que dans l'écoute et les conseils.

*« alors c'était des amis mais qui venaient me parler personnellement à moi » (l. 25)*

*« je sais que je vais premièrement l'écouter euh, donner les conseils qu'il faudra, dire que je suis là... c'est naturel, ouais » (l. 300-301)*

Il semblerait qu'elle fait un lien entre la confiance, l'ouverture à autrui et la médiation telle qu'elle l'entend. Elle fait souvent référence au thème de l'ouverture.

*« on s'est vite rendu compte que c'était intéressant (M : mhm) pis euh comme je suis quelqu'un de très ouvert, qui euh mes amis viennent beaucoup me parler à moi si j'ai un problème et tout, je me suis rendu compte qu'en fait ça avait beaucoup à voir, puis je me suis dit donc tant mieux ça peut euh ça peut beaucoup m'aider ensuite pour la suite pour euh ben justement aider mes amis ou autres, même d'autres personnes» (l. 14-19)*

*« Par exemple il y avait certaines règles du style ne jamais faire semblant d'écouter la personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm) c'est des choses après ils viennent tout seul puis je pense qu'automatiquement ça va mettre la personne qui on aide en confiance, on voit tout de suite si la personne elle hésite à dire, si elle est en retrait ou si elle est très ouverte et puis qu'elle ose s'ouvrir à nous, pis euh j'ai pt'êtré pas forcément vu une grosse différence mais je pense que ça aidait à la personne après à s'ou- à s'ouvrir quand on les écoutait, donc voilà» (l. 53-61)*

*« la personne elle va sentir qu'on pense qu'à nous et pas qu'à elle, pis à ce moment-là elle va se mettre en retrait pis la médiation sera entre guillemets ratée, l'autre personne va / va partir en xx, en ayant peur donc euh ouais non faut vraiment s'ouvrir à l'autre, penser à l'autre avant à soi, avant soi. » (l. 336-340)*

Dans cette dernière citation il est possible de voir qu'elle accorde une importance particulière à l'écoute et à l'altruisme. Le fait de penser à soi avant l'autre serait une entrave à ce que la personne puisse recevoir l'aide proposée.

### **Thème « Qu'est-ce que la médiation m'a apporté »**

Joëlle résume les apports de son expérience en tant que médiatrice en disant que celle-ci a rendu plus facile sa tâche d'aider autrui.

*« plus de facilité parce que comme avec- lors de la formation on s'est beaucoup entraîné avec des situations euh comme jeux de rôles euh après ça aide aussi ça vient tout seul donc c'est pas un automatisme. Par exemple il y avait certaines règles du style ne jamais faire semblant d'écouter la personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm) c'est des choses après ils viennent tout seul » (l.51-56)*

Ceci est peut-être bien le résultat de plusieurs apports qu'elle décrit tout au long de l'interview.

*« On peut dire pt'êtré que ça m'a mise en confiance (M : mhm) donc euh pour l'écoute des autres » (l. 107-108)*

*« ça m'a donné confiance en moi aussi (M : mhm) pour l'écoute puis les relations avec les autres parce que j'étais plutôt quelqu'un de timide (M : mhm) à cette époque et puis c'est allé en s'améliorant pis je pense que ça a pu aider. » (l. 117-120)*

Ensuite elle dira aussi que la formation qu'elle a suivie lui permet non seulement d'aider ses amis et proches mais aussi de s'aider elle-même, apport considérable permettant de mettre cette formation de médiation au rang de ressource personnelle de résolution de problèmes ou de gestion émotionnelle.

*« je pense ça a vraiment aidé dans la vie donc oui après euh en fait en faisant la formation de pair médiateur on peut aider les autres mais après j'ima- j'estime qu'on peut aussi s'aider soi-même c'est- ouais pas forcément par une médiation par ce qu'à ce moment-là je ne me parle pas à moi euh (M : mhm) toute seule en- voilà donc je pense à moi pis euh pt'être je sais aussi comment réagir. Pis sinon dans ma vie oui j'pense que ça peut aider, donc après p- par exemple une situation où je suis comprise dedans, que ce soit dans une relation amoureuse, avec euh mes parents ou euh ma sœur ou autre, si on prend du recul pis qu'on regarde la situation en s'imaginant que c'est euh deux autres personnes, pt'être qu'on peut se donner des conseils à soi-même, donc j'pense que oui, ça a aidé euh (M : d'accord) dans la vie de tous les jours tout simplement » (l. 354-365)*

Du côté relationnel, elle témoigne avoir pu d'avantage s'ouvrir aux autres, être plus en confiance comme on l'a vu plus haut, mais aussi avoir rencontré un nouvel ami, ce qui semble important pour elle.

*« on a fait des nouvelles rencontres euh dont aujourd'hui encore j'ai quelqu'un qui est resté euh qui est un ami qui est dans- qui est dans le même collège que moi et avec qui je m'entends très bien grâce à la pairs médiateurs » (l. 550-553)*

### **Thème « Identité de médiateur »**

Tout comme Emilie, Joëlle nous dit que le fait de vouloir aider les personnes autour d'elle est quelque chose de naturel. Bien que moins explicite chez elle, cet aspect se traduit par des pensées qu'elle exprime tout au long de son interview.

*« il y avait certaines règles du style ne jamais faire semblant d'écouter la personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm) c'est des choses après ils viennent tout seul » (l. 54-56)*

*« même avant la formation, aider mes amis ça a jamais été vraiment un problème » (l. 64-65)*

*« j'ai du mal à m'imaginer que j'aurais pu ne pas vouloir aider quelqu'un, en fait. » (l. 167-168)*

*« maintenant en fait elles [les théories de la formation] viennent naturellement pis d'ailleurs je serais même plus capable de citer pt'êtré, disons qu'y avait 10 règles principales je s'rais pt'êtré même plus capable de disséquer les 10 principales mais, elles sont en moi, elles sont naturelles (M : mhm) pis maintenant je les fais sans même m'en rendre compte si tu veux, pis j'sais que je fais juste » (l. 279-283)*

*« comme c'est naturel maintenant, en fait j'utilise sans forcément me rendre compte. A partir du moment où euh je suis dans une situation de médiation ou bien qui utilise la formation pour les pairs médiateurs, je me rends pas forcément compte, je me dis pas « ah ouais donc euh c'est ça comme ça », c'est naturel pis j'pense je le fais automatiquement donc voilà. » (l. 488-492)*

Elle dira aussi qu'elle se conçoit comme une personne qui écoute, donc qui apporte de l'aide selon sa définition.

*« je suis censée être quelqu'un qu'écoute et pas quelqu'un qui parle » (l. 380-381)*

Cette image d'elle-même comporte aussi une représentation de soi comme quelqu'un d'altruiste.

*« j'pense pas à moi en faisant ça, ça me fait plaisir de le faire et puis si je commence à penser euh égos ((égoïste ?)), à ce moment-là je ne vais plus écouter les gens » (l. 322-324)*

D'ailleurs il est intéressant de relever que certaines des règles qui leur ont été apprises lors de la formation semblent surgir et devenir évidentes pour elle.

*« si je trouve que ce qu'il me dit c'est complètement stupide, de nouveau là on retrouve une règle, si je trouve que la personne me dit quelque chose de stupide je vais pas- absolument pas me moquer de la personne, je vais peut-être le penser (M : mhm), mais je vais euh rester très neutre » (l. 504-507)*

Pour Joëlle, le fait d'aider autrui est quelque chose de valorisé. Elle dira lors de son entretien qu'elle est fière d'avoir participé à cette formation.

*« c'est même flatteur parce qu'on vient vous demander à vous conseil (M : mhm) pis euh donc euh on ressent que la personne a confiance (M : mhm) soi, donc après ça peut même resserrer l'amitié ou autre, donc euh, voilà. » (l. 173-175)*

*« Pis j'hésiterai pas à le mentionner aussi pour e- pour essayer de trouver un travail ou autre. » (l. 430-431)*

*« c'est quelque chose que j'utiliserai pour le futur euh dont je suis plutôt fière (M : mhm), donc c'est pas ma plus grande fierté pt'êtré, mais c'est (rires) mais euh quelque chose que je ne regrette absolument pas d'avoir fait » (l. 476-479)*

Suite à une de ses interventions, je lui ai demandé si elle se sentait toujours médiatrice, à quoi elle a répondu ainsi :

*« Alors / oui rien que parce que j'ai le diplôme affiché dans ma chambre (rires) pis à chaque fois je le vois j'dis ah ouais quand même j'ai rxx, » (l. 440-441)*

Il est possible de voir comme un processus identitaire le fait de s'approprier la théorie qui lui a été fournie afin de la rendre plus proche d'elle-même.

*« je l'ai interprété à ma manière euh que j'estime correcte donc euh j'me suis pas totalement détachée de la théorie , j'ai juste si on peut dire remodelé à ma façon, ouais » (l. 539-541)*

*« Pis y a une manière de faire après de nouveau naturelle qui fait que ça aide et pis je pense ça a porté ses fruits » (l. 567-569)*

Elle oppose en fait une manière naturelle de faire la médiation à une manière « professionnelle » (l. 584) dont elle ne se sert pas. Elle dit qu'elle est « plutôt allée dans le sens naturel » (l. 593), une manière de procéder qui a un sens pour elle.

**Thème « Comment je fais la médiation »**

Joëlle nous explique que bien qu'elle n'ait jamais fait office de pair médiatrice à proprement parler, elle considère que l'aide qu'elle apporte à ses amis ou à d'autres personnes est proche de la médiation. Elle dit se servir de ce qu'elle a appris (puis intériorisé) pour exercer des médiations « remodelées à sa façon »<sup>14</sup>. Comme c'était le cas pour Emilie, la façon de faire la médiation a un rapport proche de son identité de médiatrice.

*« mais c'est évident que comme la formation était récente et puis qu'on a encore tout dans la tête (M :mhm), on réemploie ce qu'on a appris, et puis à ce moment-là je pense avoir pu aider d'une certaine ma- d'une manière ou d'une autre » (l. 28-31)*

*« il y avait certaines règles du style ne jamais faire semblant d'écouter la personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm) c'est des choses après ils viennent tout seul puis je pense qu'automatiquement ça va mettre la personne qui on aide en confiance, on voit tout de suite si la personne elle hésite à dire, si elle est en retrait ou si elle est très ouverte et puis qu'elle ose s'ouvrir à nous » (l. 54-59)*

Elle souligne l'importance de la confiance que la personne doit avoir en elle pour qu'elle puisse l'aider.

*« je sais que d'abord j'avais commencer par écouter la personne, la mettre en confiance » (l. 528-529)*

*« c'est comment moi je l'ai appris (M : ouais) donc après pt'être chaque pair médiateur pair médiatrice l'a- l'a appris différemment, en fait, l'a interprété différemment et l'utilise aujourd'hui différemment, donc euh moi c'est vraiment ça va être écouter, montrer qu'on peut avoir confiance euh, éventuellement donner des conseils euh ouais donc euh... » (l. 532-537)*

*« quand on donne un cours d'appui la personne qui nous dit qu'elle a des- des problèmes, à ce moment-là c'est pas des problèmes person- enfin*

---

<sup>14</sup> Cf. citation ci-dessus, l. 539-541.

*c'est des problèmes de maths ou des problèmes d'allemand euh j'pense à une que je donne un cours d'appui au CO, euh si elle a pas confiance en moi parce qu'elle pense que si elle me dit que elle arrive pas à faire 3 + 3 je vais me moquer (M : mhm), euh elle va pas réussir à me dire les problèmes qu'elle a pis à ce moment-là on va être bloquées, elle, elle arrive pas à me dire, moi j'sais pas qu'est-ce que elle ne sait pas faire, je vais pas pouvoir l'aider » (l. 557-565)*

### **Zoé**

Comme c'est le cas pour Joëlle, Zoé n'a jamais été amenée à faire une médiation entre ses pairs mais elle dit quand-même se servir de ce qu'elle a appris pour apporter de l'aide.

#### **Thème « Comment je suis arrivée à la médiation »**

Zoé explique avoir suivi la formation pour devenir pair médiateur parce que cela l'intéressait et qu'elle sentait que c'était quelque chose de proche de sa manière de se concevoir.

*« je pense que c'était un- quelque chose de nouveau et pis je suis très-plus tournée sur les autres, les autres d'abord et pis moi après, je me suis dit que c'était aussi une manière- c'était une manière que je pouvais avoir en plus pour les aider en fait. Et pis ouais ça 'intéressait quand-même un petit peu (M : mhm) et pis je me suis dit ouais pourquoi pas » (l. 34-38)*

Aussi, elle exprimera vers la fin de l'entretien que ce fut aussi pour se diriger vers le métier d'assistante sociale qu'elle a suivi cette formation.

*« quand j'étais petite je voulais être assistante sociale, // et pis c'était pr-pour ça que je me suis un peu plus dirigée vers la médiation. » (l. 345-346)*

**Thème « Qu'est-ce que c'est que la médiation »**

Pour Zoé, la médiation est essentiellement le fait d'apporter de l'aide à une personne à la fois. Cette aide consiste principalement dans le fait de faire réfléchir la personne.

*« pour moi la médiation c'est d'aller vers quelqu'un en lui posant des question spécifiques pour l'aider lui-même à trouver les conseils dont il a besoin. Pas nous, de l'aider en lui apportant des- directement ce dont il a besoin, c'est vraiment lui donner les outils pour que lui-même trouve ce dont il a besoin » (l. 360-364)*

*« Je vais pas donner des conseils comme ça, tu devrais faire ci, comme ça (M : mhm, mhm). Je vais plutôt faire la- faire réfléchir la personne (M : mhm, mhm), Mais c'est tout » (l. 304-306)*

La médiation pour Zoé consiste essentiellement dans le fait de porter de l'aide à ses amis, mais elle reste critique à cet égard et met en question ce qu'elle fait.

*« Pis à part entre amis, je suis même pas sûr que ce soit vraiment de la médiation ce qu'on fait » (l. 287-288)*

Elle présente la médiation comme étant aussi une sorte de ressource sur laquelle elle peut s'appuyer pour aider autrui et pour elle-même.

*« alors, automatiquement je suis de toutes façons amie avec cette personne, le seul truc c'est que // le nombre de problèmes qu'elle a, // si j'avais pas la médiation en soutien (M : mhm), je pense que je la verrais moins que je la vois maintenant. Parce que je pense pas que je pourrais // supporter de l'entendre se plaindre continuellement, tout ça (M : mhm). Tandis que maintenant ayant la médiation de mon côté, <on><je> l'entend se plaindre, tout ça, pis après ça passe. Pis à ce moment-là je me dis / si on met de côté tous les moments où j'ai dû faire une médiation au moment où il se plaint pis on garde les bons moments, il y en avait quand-même pas mal. Le seul truc c'est que si j'ai pas la médiation, ben j'aurais pas pu faire ça, je pense pas. » (l. 224-233)*

En plus de ceci, Zoé nous indique que la médiation telle qu'elle l'entend a aussi une utilité pour elle-même. La citation qui suit, un peu longue, est cependant difficile à couper, car Zoé exprime ici de manière un peu chaotique ce que cela voulait dire pour elle de faire de la médiation et ce que cela lui a apporté au niveau personnel. Elle nous dit ici avoir acquis une plus grande sensibilité sur les plans non verbal et verbal, en plus d'une reconnaissance de ses propres sentiments et de ceux d'autrui.

*« comme je l'ai dit elle m'a beaucoup aidée parce que de caractère je suis très susceptible. Donc c'est- vraiment même si comme ça, à dire je trouve assez bizarre, parce que comment la médiation peut aider quelqu'un qui est susceptible, ben bizarrement / c'est comme si pour moi, en tout cas au début parce que maintenant ben j'ai moins besoin d'y faire attention, mais le fait que en médiation on doit faire attention à comment on pose les questions, quel ton utiliser, au début je me suis entraînée que tout ce que je disais, absolument tout ce que je disais quand j'étais fâchée avec mes parents, quand j'étais fâchée avec mes amis, tout ce que je disais était médiation. C'est-à-dire : quel mot j'utilise, quel ton j'utilise, pour exprimer quelque chose que JE ressens // tout / en/ n'ayant pas //// la- le ton qui monte plus pour aggraver la situation. Donc c'est vraiment // quelque chose qui m'a beaucoup aidée parce que ben j'ai pu utiliser ben // mêm- même pas le langage corporel parce que /// quand t'es énervé ça se voit, mais vraiment la parole qu'est-ce que je dis comment je le dis, // ben ça m'a quand-même un peu aidé, ouais. Donc euh // la médiation c'est pas forcément QUE pour aider les autres. Moi elle m'a aidé et puis euh // je- je suis contente de l'avoir fait quand-même. » (l. 373-389)*

### **Thème « Qu'est-ce que la médiation m'a apporté »**

En plus de concevoir ce qu'elle a appris puis intégré dans sa vie comme une ressource, Zoé explique que cela a pu l'aider elle-même, surtout au niveau émotionnel<sup>15</sup>.

*« alors euh j'ai pas eu l'occasion de faire beaucoup de médiations (M : mhm), mais dans la formation, ben déjà ça m'a beaucoup aidée niveau euh*

---

<sup>15</sup> Cf. citations ci-dessus, l. 224-233 et l.373-389

*émotionnel pour moi parce que j'ai un caractère quand-même très fort, et pis dans ma relation avec mes parents, avec mes amis, ça m'a permis- enfin / d'avoir des outils que j'pourrais appliquer avec d'autres personnes mais en même temps que je peux m'appliquer à moi-même pour pouvoir réussir à faire ça correctement en fait » (l. 5-11)*

Elle témoigne aussi avoir acquis une plus grande sensibilité communicationnelle au niveau verbal et non-verbal concernant ses propres émotions et celles d'autrui.

*« je crois que c'est ça- ouais c'est ça qui m'a- ouais c'est ce qui m'a vraiment resté (M : mhm). C'est la parole, qu'est-ce qu'il faut utiliser comme mots, qu'est-ce qu'il faut pas utiliser, comment il faut- enfin vraiment / ouais c'est le genre de truc que j'ai gardé pis // des fois je suis dans une position où il faudrait pas que je sois pis je me dis s- ça me revient en mémoire en fait. Donc euh mais je pense que j'ai quand-même plein de trucs qui sont partis, que j'ai laissés de côté (M : mhm, mhm), mais ça- ça je sais c'est ça c'est ce que je me souviens le plus. » (l. 94-101)*

### **Thème « Identité de médiateur »**

Dans son récit, Zoé nous explique qu'elle a tendance à aider sans vraiment s'en rendre compte.

*« alors sans le vouloir vraiment s- des fois j'faisais un peu de médiation avec mes amis, des choses comme ça (M : mhm) mais c'était vraiment- c'était pas vouloir « Zoé, veux-tu faire la médiation » des trucs comme ça pis m'assoir pis discuter (M : mhm) non c'était vraiment (M : pas très officiel) voilà, c'était vraiment non-officiel (M : mhm) pour des amis parce que j- sans m'en rendre compte en fait, j'en fait tous les jours quand-même » (l. 19-24)*

D'ailleurs elle explicitera le fait que les aptitudes et attitudes qu'elle a apprises et intériorisées font partie d'elle, de sa perception d'elle-même.

*« je pense que c'est quelque chose qui est restée en moi (M : mhm) sans même que je le veuille ou que je le veuille pas, pis ouais c'est une partie de moi qui- qui va rester en fait. J'y fais pas attention, mais je sais – enfin quand on*

*me demande- quand on me pose la question, je sais qu'elle est là. » (l. 318-322)*

Elle nous propose quelques exemples plus précis de ceci.

*« Parce qu'il y a des moments, pour la même personne, je suis d'accord de le faire mais volontiers tout ça (M : mhm), x c'est une manière pour moi d'aider comme j'ai dit, pis y a des moments où s- ça m'embête juste- enfin ça mxxx vraiment de le faire. Mais je le fais quand même // parce que c'est dans mon état d'esprit d'aider les autres en fait » (l. 128-132)*

*« quand j'ai pas envie de le faire, ben je le fais quand-même parce que ça fait partie de moi » (l. 167-168)*

### **Thème « Comment je fais la médiation »**

Les situations de médiation que Zoé décrit se passent en face à face, de manière informelle, « non-officielle », et donc plutôt amicale que dans le cadre scolaire.

*« des fois j'faisais un peu de médiation avec mes amis, des choses comme ça (M : mhm) mais c'était vraiment- c'était pas vouloir « Zoé, veux-tu faire la médiation » des trucs comme ça pis m'asoir pis discuter (M : mhm) non c'était vraiment (M : pas très officiel) voilà, c'était vraiment non-officiel (M : mhm) pour des amis » (l. 19-23)*

Par ailleurs, Zoé développe lors de l'entretien une réflexion sur le lien entre avoir envie d'aider et sa manière de se concevoir comme quelqu'un qui aide.

*« franchement ça dépend beaucoup de la personne, du moment et de mon état d'esprit. Parce qu'il y a des moments, pour la même personne, je suis d'accord de le faire mais volontiers tout ça (M : mhm), x c'est une manière pour moi d'aider comme j'ai dit, pis y a des moments où s- ça m'embête juste- enfin ça mxxx vraiment de le faire. Mais je le fais quand même // parce que c'est dans mon état d'esprit d'aider les autres en fait. » (l. 127-132)*

Puis elle explicite cette réflexion par un exemple car elle sent qu'elle m'a perdu dans ses pensées qui sont, après les avoir mises en contexte, assez claires.

*« j'ai une amie qui a beaucoup de problèmes, que ce soit dans sa vie quand- quand- au travail, des choses comme ça, et pis c'est vrai que::- je crois c'est celle avec qui je fais le plus de médiations non volontaires parce que ben /// elle m'appelle moi (M : mhm), mais en même temps, je remarque il y a des fois, pour le même sujet, ça me dérange pas du tout de l'aider mais il y a des fois j'ai vraiment pas env- j'ai pas la tête à ça, j'ai pas envie // pis ouais ça- ça me soule que ce soit toujours sur le même sujet et pis que // ouais en même temps je suis un peu déçue parce que je pensais avoir réussi à l'aider (M : mhm), la dernière fois qu'on avait parlé ça allait mieux, tout ça. Et pis là de nouveau elle revient sur le même sujet // donc je pensais vraiment l'avoir aidée mais en fait non, donc je- je suis quand même un peu déçue (M : mhm, mhm), ben ouais il y a des fois je suis déçue de MON travail, même si c'est pas censé être un travail. Mais je suis déçue de ce que j'aur- j'aurais pu faire mieux je me dis (M : mhm), mais en fait j'ai donné de mon mieux, quoi. Comme je sais que je me suis investie (M : mhm) pis que ça a pas donné le résultat que je voulais, ben c'est vrai que ça- ça me déçoit quand-même un peu. » (l. 185-201)*

### **Thème « Les émotions et la médiation »**

Zoé partage avec nous son ressenti émotionnel dans un sens plutôt développemental qu'expérientiel. Bien qu'elle explicite peu ce qu'elle a pu ressentir en aidant ses amis, elle insiste sur le fait que ce qu'elle a acquis lui a permis de se développer elle-même et de mieux se comprendre.<sup>16</sup>

*« comme je l'ai dit elle m'a beaucoup aidée parce que de caractère je suis très susceptible. Donc c'est- vraiment même si comme ça, à dire je trouve assez bizarre, parce que comment la médiation peut aider quelqu'un qui est susceptible, ben bizarrement / c'est comme si pour moi, en tout cas au début*

---

<sup>16</sup> Bien que cette citation ait déjà été employée ci-dessus, elle a été recopiée ici par confort puisqu'il s'agit d'un extrait relativement long.

*parce que maintenant ben j'ai moins besoin d'y faire attention, mais le fait que en médiation on doit faire attention à comment on pose les questions, quel ton utiliser, au début je me suis entraînée que tout ce que je disais, absolument tout ce que je disais quand j'étais fâchée avec mes parents, quand j'étais fâchée avec mes amis, tout ce que je disais était médiation. C'est-à-dire : quel mot j'utilise, quel ton j'utilise, pour exprimer quelque chose que JE ressens // tout / en/ n'ayant pas //// la- le ton qui monte plus pour aggraver la situation. Donc c'est vraiment // quelque chose qui m'a beaucoup aidée parce que ben j'ai pu utiliser ben // mêm- même pas le langage corporel parce que /// quand t'es énervé ça se voit, mais vraiment la parole qu'est-ce que je dis comment je le dis, // ben ça m'a quand-même un peu aidé, ouais. Donc euh // la médiation c'est pas forcément QUE pour aider les autres. Moi elle m'a aidé et puis euh // je- je suis contente de l'avoir fait quand-même » (l. 373-389)*

Je n'ai en aucun cas cherché ici à cerner l'intégrité de ce que ces jeunes femmes ont vécu, car il faudrait pour cela une étude de cas approfondie. Et bien entendu, la richesse des pensées et du ressenti des trois personnes interviewées reste relativement difficile à saisir à travers ce travail. Néanmoins, il me semble que ce chapitre a permis de mettre en évidence les points qui, à mes yeux, s'avèrent les plus pertinents dans le cadre de ma recherche. La synthèse et la discussion des résultats feront l'objet du chapitre suivant.

## Discussion

Le but de ce chapitre est de discuter les résultats obtenus en tenant compte de la théorie proposée dans les chapitres précédents, autrement dit, de « placer l'analyse dans un contexte conceptuel » (Lyons & Coyle, 2007, p. 212) . Il a été question dans ces chapitres de porter un regard théorique sur le domaine de la médiation par les pairs afin de contextualiser les études de cas qui ont été présentés ultérieurement dans les résultats. Or ce n'est pas parce que le contexte est le même que les résultats peuvent être généralisés, ni entre eux ni avec d'autres pairs médiateurs : cela n'a jamais été le but de ce travail. Il s'agit ici de montrer comment les trois sujets ont vécu cette expérience dans un contexte théorique et culturel particulier, chacun à sa manière, avec ses propres expériences et mises en sens. C'est pourquoi il sera présenté ci-après une discussion par sujet interviewé et non pas une discussion générale qui tendrait à réunir les résultats. Bien qu'il existe des similarités entre les trois récits, cela ne sera pas le sujet de cette discussion puisque cela tendrait vers une généralisation qui ne peut être que réductrice vis-à-vis des complexités de chacun des participants.

Dans le discours d'Emilie il est possible de voir comment la participation au programme de pairs médiateurs au Cycle d'Orientation de Fribourg a pu confirmer ou développer d'avantage son envie d'aider autrui et de s'investir dans ce domaine dans le futur. Selon elle, cette expérience lui a permis de développer ses compétences et de renforcer l'importance de cet aspect de sa vie dans son quotidien. Au niveau identitaire, son récit nous montre que pour elle il est très important d'aider autrui, elle se définit en tant que tel. Le lien entre cette identité et son expérience en tant que pair médiatrice n'est pas clair, mais il est possible de postuler que, comme je l'ai dit plus haut, elle ait renforcé cet aspect de sa personnalité. D'ailleurs, lors de l'interview j'ai eu l'impression que cet aspect était quelque chose qu'elle valorisait beaucoup, qu'elle le mettait en avant avec fierté, au point que parfois cela donnait l'impression qu'elle en

faisait trop<sup>17</sup>. Il est intéressant de noter que les différents thèmes développés dans son discours ont tendance à converger vers sa conception d'elle-même<sup>18</sup>. En effet, le point central de son discours semble être dans le fait qu'elle s'est approprié de l'identité de médiatrice et du rôle qui s'y rattache, plus précisément de ce que cela veut dire pour elle que d'être une personne qui aide, une médiatrice, une psychologue. Cette remarque peut être mise en lien avec son objectif de carrière professionnelle qu'elle considère comme ayant été influencé par cette formation et surtout par ce qu'elle a pu vivre grâce à celle-ci.

Joëlle est entrée dans la formation pour être auprès d'une amie, puis c'est seulement après qu'elle a vu un lien entre la formation et sa manière d'être. Cela n'implique pas que Joëlle ne se considérait pas déjà comme étant une personne qui aide, car elle explicite que même avant cette formation elle aidait souvent ses amis. Elle nous explique aussi que la formation qu'elle a suivie lui a permis d'acquérir une plus grande confiance en elle, ce qui lui a permis d'être plus à l'aise pour aider ses proches et s'ouvrir d'avantage aux autres. Il est possible de penser que l'expérience de Joëlle circule autour de questions de confiance et d'ouverture à autrui, que d'un côté elle a acquis avec la formation et qui sont d'un autre côté des conditions pour porter de l'aide. En effet, elle nous explique que si la personne qu'elle veut aider n'est pas en confiance et se renferme sur elle-même, elle ne pourra pas l'aider. Dans le cas de Joëlle, la médiation telle qu'elle la conçoit ainsi que l'aide qu'elle apporte à ses amis, à sa famille ou à elle-même, font partie du même groupe d'attitudes et aptitudes. Selon ce qu'elle en dit, la formation à la médiation par les pairs lui a permis de développer un aspect d'elle-même, mais son discours permet de penser que la formation a non seulement permis à ses capacités de se développer mais aussi d'ancrer d'avantage le côté aidant de sa personnalité dans son quotidien. Elle

---

<sup>17</sup> Cette remarque est à comprendre comme une expression de mon ressenti lors de l'entretien et pas comme un fait fondé objectivement.

<sup>18</sup> « Les relations entre les structures essentielles correspondent à des « mesures de la tendance centrale ». Elles indiquent les points de convergence des phénomènes étudiés » (Santiago-Delefosse & Rouan, Les méthodes qualitatives en psychologie, 2001, p. 167)

insiste aussi sur le fait que la manière dont elle pratique la médiation lui est propre, qu'il s'agit de son interprétation personnelle de la médiation. De plus, elle nous explique qu'elle se sert de ses aptitudes dans plusieurs domaines de sa vie, que ce soit avec ses amis et famille, mais aussi dans son emploi actuel de répétitrice scolaire. Certes, elle explique que grâce à la médiation elle est à même de fournir un travail centré sur les problèmes des enfants, basé sur la confiance et l'ouverture, tant de sa part que de celle des enfants qu'elle veut aider.

Le discours de Zoé paraît relativement difficile à suivre car elle développe une réflexion autour de son expérience pendant l'interview. Cela n'implique pas qu'elle n'a pas déjà effectué une telle réflexion auparavant, mais cette réflexion nous donne accès au sens qui est donné à la médiation dans sa vie aujourd'hui. Bien qu'elle estime que la formation à la médiation par les pairs qu'elle a suivie n'a pas vraiment de place dans sa vie, Zoé décrit la manière dont elle aide une de ses amies proches grâce à la médiation. C'est lorsqu'elle décrit sa relation avec son amie qu'elle semble réaliser que malgré le fait que parfois elle n'a pas envie d'aider, elle va quand même le faire car elle se conçoit comme quelqu'un qui aide. Elle semble utiliser ce qu'elle a appris lors de la formation essentiellement pour aider ses amis, ce qui permettrait une explication à l'inconditionnalité de l'aide qu'elle apporte. Il est possible de penser que Zoé a intériorisé une partie de cette formation et qu'elle se sert de ces aspects qu'elle a retenus comme d'une ressource pour porter de l'aide. Elle témoigne aussi s'en être servi pour mieux gérer ses conflits internes et ceux avec sa famille. Zoé ne semble pas vraiment se considérer comme étant une médiatrice, mais elle tient à son côté altruiste qui la définit en tant que personne. Il est possible de penser qu'elle différencie de manière assez claire le fait d'être un médiateur et le fait de porter de l'aide, sans laisser pour autant de côté ce qu'elle a appris pendant la formation.

Les trois interviews ont un point en commun qui paraît évident, à savoir que les trois participantes se conçoivent comme étant des personnes qui aident leurs proches. Cette facette de leur identité est souvent mise en avant par les sujets et est plus ou moins valorisée par chacun d'entre eux. Malgré cette

similarité, il semble difficile de poser ceci comme une équivalence entre les trois car cette facette s'exprime de manière différente chez chacune de ces jeunes femmes.

L'intérêt de ces résultats réside dans le fait que les sujets ont tous trois vécu cette expérience de manière constructive et que bien qu'ils aient donné chacun un sens différent à leur vécu, il semble évident que les bénéfices d'une telle formation ne se situent pas uniquement au niveau de la réduction de la violence dans les écoles mais aussi au niveau du bien-être individuel des étudiants formés à la médiation scolaire par les pairs. Ce programme a permis aux trois sujets de se développer dans le sens de leurs conceptions d'eux-mêmes et de grandir d'une manière positive dans une perspective d'altruisme et d'aide à son prochain. De plus, ce qu'elles ont vécu pendant la formation et ce qu'elles ont pu vivre par la suite est généralement resté d'une manière ou d'une autre présent dans leurs vies respectives. Cela n'implique pas que cela est le cas pour tous les sujets formés à cette approche, mais il est possible de penser qu'un tel programme favoriserait le développement de valeurs telles que l'altruisme, l'écoute et l'aide de son prochain, facilitant l'apparition de relations non-violentes.

## Conclusion

### **Conclusion**

En vue des différentes préoccupations liées à la violence dans les écoles, plusieurs mesures ont été prises pour tenter de la diminuer. Parmi celles-ci, les programmes de médiation par les pairs ont eu un grand succès dans les années nonante, ce qui par la suite a amené une prolifération de tels programmes. Le but de ces projets est de diminuer la violence dans les écoles en apprenant aux élèves à résoudre leurs problèmes d'une manière non-violente et constructive (Johnson & Johnson, 2006). Mais selon certains auteurs, cela ne suffirait pas. Les enfants devraient apprendre non seulement à gérer leurs conflits, mais aussi à comprendre leurs émotions et celles de leurs compagnons (Bonnet-Burgener, Brouze, & Chardonnes, 2007).

Bien des recherches ont été menées afin d'évaluer l'efficacité des programmes de médiation par les pairs, d'étudier leur implémentation (Farrell, Meyer, Kung, & Sullivan, 2001) et leurs effets sur les élèves, les écoles ainsi que sur les contextes plus larges tels que les quartiers, les communes, ou les villes (Crary, 1992). Les méta-analyses qui ont été exposées ci-dessus rassemblent des résultats montrant que de tels programmes sont généralement bénéfiques tant pour les élèves (estime de soi, meilleures notes) que pour les écoles (diminution du niveau de violence, moins de sanctions disciplinaires, etc.) (Johnson & Johnson, 2002 ; Burrell, Zirbel, & Allen, 2003).

Alors que ces résultats d'ordre quantitatif nous permettent d'avoir une vue globale des effets de ces programmes, peu d'études s'intéressent spécifiquement aux élèves médiateurs en eux-mêmes au niveau de leur expérience vécue lors de leur travail de pairs médiateurs. Il s'agissait dans cette étude d'interroger leurs vécus pour tenter de saisir ce que ces élèves ont pu vivre pendant leurs années de médiateurs, ainsi que leurs expériences après avoir quitté l'établissement scolaire. Dans cette optique, des entretiens ont été menés avec d'anciens pairs médiateurs afin de recueillir les mises en sens de leurs expériences respectives. Ces entretiens ont été étudiés à l'aide de l'analyse phénoménologique interprétative (Lyons & Coyle, 2007), dont les

## Conclusion

résultats montrent que bien que les sujets ont vécu cette expérience comme étant constructive et positive, ils ne l'ont pas tous expérimenté ni mis en sens de manière égale. Certes, cette recherche permet de voir qu'en plus des effets positifs au niveau de la réduction de la violence dans les écoles, la médiation par les pairs promeut et favorise l'appropriation de valeurs telles que l'altruisme et l'écoute d'autrui chez les pairs médiateurs en plus de porter bénéfice aux élèves qui font recours à leurs services. Alors que dans certaines écoles les programmes de médiation par les pairs forment tous les élèves à la médiation afin de leur apprendre à gérer leurs conflits, une approche dans laquelle seulement une partie des élèves est formée à la médiation, ceux qui s'y intéressent et qui peut-être se perçoivent déjà comme étant « des personnes qui aident », favoriserait des médiations plus sincères et humaines du fait que les pairs médiateurs n'exercent pas ce rôle par obligation ni par devoir, mais parce que cela fait partie d'eux de porter de l'aide, et donc ils s'investissent plus naturellement à leur tâche. Cela n'implique pas que ce type de médiation serait meilleur qu'une autre, mais simplement que celle-ci, de part son côté sincère et humain, permettrait de développer ces compétences chez les pairs médiateurs dits naturels, en plus des bénéfiques qu'un programme de ce genre peut avoir sur une école et sur ses étudiants.

Cet aspect est illustré par les trois entretiens analysés dans ce travail, au travers desquels il est possible de voir que le sens donné à l'expérience de médiateurs est essentiellement similaire pour les trois sujets, ce sens se construisant autour de leurs identités respectives et la manière dont la médiation y est intégrée. Il est pourtant essentiel de souligner que cette remarque ne concerne à priori que ces trois sujets et n'est pas à comprendre comme une généralisation à la totalité des pairs médiateurs. Il serait intéressant d'effectuer des recherches dans ce sens, ce qui permettrait peut-être d'étendre ces résultats à un plus grand nombre d'individus afin de comprendre mieux ce qui pourrait être une des raisons pour lesquelles ces programmes de médiation par les pairs ont des résultats aussi positifs. En effet, il est possible d'émettre l'hypothèse qu'au-delà d'apprendre à gérer des conflits et à reconnaître et exprimer leurs

## Conclusion

émotions, les enfants ayant une propension à aider autrui suivant une telle formation, puis en lui donnant un sens dans leur expérience en tant que médiateurs, développeraient d'avantage des facettes de leur identité telles que l'altruisme, l'écoute et le désir d'aider.

Il reste à noter que les sujets interviewés n'ont jamais été amenés à effectuer une médiation dans le but de résoudre un conflit entre des élèves à l'école. En effet, ils expliquent que c'est pour aider leurs amis ou pour s'aider eux-mêmes qu'ils se sont servi de ce qu'ils ont appris lors de la formation à la médiation par les pairs. En dépit de ceci les trois jeunes femmes ont chacune à leur manière intégré la médiation dans leur identité et dans leur vie ; le sens qui est donné à la médiation est alors étroitement lié à leur vécu, ce qui justifie la place de leur témoignage dans ce travail. Cependant il serait pertinent d'effectuer une recherche avec des personnes qui ont été dans des situations de médiation scolaire de manière récurrente, ce qui permettrait de saisir le phénomène depuis un autre angle.

L'objectif de ce travail était de porter un regard sur le vécu de trois pairs médiateurs et la manière dont ils ont fait sens de leur vécu afin de comprendre comment la médiation par les pairs a touché leur vie. Parvenu à la fin de ce travail, je constate que cet objectif est bien plus difficile à atteindre de ce que je pensais et que l'expérience nécessaire pour mener à bien une telle démarche a une très grande importance. Il se peut que dû à mon manque d'expérience, les entretiens et les analyses de ceux-ci manquent de précision. Pourtant je considère que ce travail a atteint ses objectifs, car il apporte un regard nouveau sur la question de la médiation par les pairs et sur les bénéfices qu'elle peut amener, tout en se centrant sur les pairs médiateurs eux-mêmes.

## Bibliographie

Acosta, O. M., Albus, K. E., Reynolds, M. W., Spriggs, D., & Weist, M. D. (2001). Assessing the Status of Research on Violence-Related Problems Among Youth. *Journal of Clinical Child Psychology, 30*(1), 152-160.

Beaumont, C., Royer, E., Bertrand, R., & Bowen, F. (2005). Les effets d'un programme adapté de médiation par les pairs auprès d'élèves en trouble de comportement. *Revue canadienne des sciences du comportement, 37*(3), 198-210.

Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). *L'entretien*. Paris: Armand Colin.

Blitz, A. (2003). *Peer Mediation Programs: An End to School Violence?* Consulté en novembre 2011, à partir du Cardozo Journal of Conflict Resolution: [www.cojcr.org/vol4no2/notes01.html](http://www.cojcr.org/vol4no2/notes01.html)

Bonafé-Schmitt, J.-P. (2006). La médiation scolaire par les pairs: une alternative à la violence à l'école. *SPIRALE*(37), 173-182.

Bonnet-Burgener, C., Brouze, C., & Chardonnes, E. (2007). *Prévenir la violence des jeunes. L'alphabétisation émotionnelle: des outils concrets pour mieux communiquer*. Lausanne: Editions Favre.

Burrell, N. A., Zirbel, C. S., & Allen, M. (2003). Evaluating Peer Mediation Outcomes in Educational Settings: A Meta-Analytic Review. *Conflict Resolution Quarterly, 21*(1), 7-26.

Crary, D. R. (1992). Community Benefits from Mediation: A Test of the "Peace Virus" Hypothesis. *Mediation Quarterly, 9*(3), 241-252.

Ecoles en santé OFSP. (s.d.). *Page d'accueil*. Consulté le 17 Novembre, 2011, sur Développer une culture de la médiation: <http://f-d.org/mediation-ecole/accueil.htm#debut>

Farrell, A. D., Meyer, A. L., & White, K. S. (2001). Evaluation of Responding in Peacefull and Positive Ways (RIPP): A School-Based Prevention Program for Reducing Violence Among Urban Adolescents. *Journal of Clinical Child Psychology, 30*(4), 451-463.

## Bibliographie

- Farrell, A. D., Meyer, A. L., Kung, E. M., & Sullivan, T. N. (2001). Development and Evaluation of School-Based Violence Prevention Programs. *Journal of Clinical Child Psychology, 30*(1), 207-220.
- Guittet, A. (2008). *L'entretien: Techniques et pratiques*. Paris: Armand Colin.
- Hardt, J., & Rutter, M. (2004). Validity of adult retrospective reports of adverse childhood experiences: review of the evidence. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 45*(2), 260-273.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1995). *Teaching Students to be Peacemakers*. Edina: Interaction Book Company.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2002). Teaching Students To Be Peacemakers: A Meta-Analysis. *Journal of Research in Education, 12*(1), 25-39.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2006). Conflict Resolution, Peer Mediation, and Peacemaking. In C. M. Evertson, & C. Simon Weinstein, *Handbook of classroom management: research, practice, and contemporary issues* (pp. 803-832). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., Cotten, B., Harris, D., & Louison, S. (1995). Using Conflict Managers to Mediate in an Inner-City Elementary School. *Mediation Quarterly, 12*(4), 379-390.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., Dudley, B., & Magnuson, D. (1995). Training Elementary School Students to Manage Conflict. *The Journal of Social Psychology, 135*(6), 673-686.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., Mitchell, J., Cotten, B., Harris, D., & Louison, S. (1996). Effectiveness of Conflict Managers in an Inner-City Elementary School. *The Journal of Educational Research, 89*(5), 280-285.
- Lyons, E., & Coyle, A. (Eds.). (2007). *Analysing Qualitative Data in Psychology*. Los Angeles: SAGE publications.
- Pellegrini, S. (2001). *L'entraide par les pairs en milieu scolaire: de la violence au bien-être et de l'individu à la collectivité*. Université de Fribourg, Faculté des lettres. Fribourg: Université de Fribourg.

## Bibliographie

- Ramaciotti, A. (2003). *Violence et médiation par les pairs au Cycle d'Orientation de Sécheron: enquête et mise en perspective*. Université de Genève, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation. Genève: Université de Genève.
- Rogers, C. R. (2001). *L'approche centrée sur la personne*. Lausanne: Editions Randin.
- Rogers, C. R. (2005). *Le développement de la personne*. Paris: Dunod-InterEditions.
- Rogers, C. R. (2009). *Psychothérapie et relations humaines*. Issy-les-Moulineaux: ESF editeur.
- Santiago-Delefosse, M. (2002). *Psychologie de la santé: perspectives qualitatives et cliniques*. Sprimont: Pierre Mardaga éditeur.
- Santiago-Delefosse, M., & Rouan, G. (Éds.). (2001). *Les méthodes qualitatives en psychologie*. Paris: Dunod.
- Stevahn, L., Munger, L., & Kealey, K. (2005). Conflict Resolution in a French Immersion Elementary School. *The Journal of Educational Research*, 99(1), 3-19.
- Tremblay, R. E. (2008). *Prévenir la violence dès la petite enfance*. Paris: Odile Jacob.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Sevkin, B., Turk, F., Kalender, A., et al. (2010). The effects of conflict resolution and peer mediation training on primary school students' level of aggression. *Education 3-13*, 38(1), 13-22.
- Wikipedia. (s.d.). *Bullying*. Consulté le 17 Novembre 2011, sur Wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Bullying>

## Annexes

### Annexe 1 : Entretiens

#### *Emilie*

1 M : J'ai envie de commencer par une question très générale, c'est-à-dire que je  
2 voudrais savoir- j'aimerais que tu me racontes ton expérience en tant que  
3 médiatrice, en général, qu'est-ce que- ton ressenti, ton vécu, le plus large  
4 possible.

5 E : ouais le plus large possible alors euh, c'était- moi j'ai vraiment fait ça pour  
6 euh ouais, pour vraiment pour aider les autres, parce que moi ça a toujours  
7 quelque chose- je trouve c'est- c'est quelque chose de naturel chez moi, ça a  
8 toujours été comme ça, enfin sans me vanter ou comme ça, mais j'ai vraiment  
9 fait ça par plaisir, pour aider parce que j'ai trouvé que c'était une organisation  
10 sympa, et euh c'est vrai qu'on était quand même dans un CO où, donc un CO  
11 c'est un cycle d'orientation je sais pas si- (M : mhm) voilà, où la violence elle  
12 était quand même assez euh présente (M : mhm) et justement il y avait quand  
13 même pas mal de conflits entre aussi élèves et professeurs donc c'était vraiment  
14 une alternative pour euh ouais pour essayer de réduire un maximum et puis ben  
15 moi j'ai vraiment vécu comme une bonne expérience, où j'ai pu rencontrer aussi  
16 des gens par ça, et puis voilà quoi, c'est une expérience humaine assez  
17 intéressante, quoi.

18 M : tu dis que tu as pu rencontrer des gens...

19 E : alors rencontrer des gens par rapport aux gens qui ont aussi suivi la  
20 formation, donc des pairs médiateurs (M : mhm), et ça m'est arrivé donc  
21 justement j'ai eu deux cas moi où il y a des gens sont venus se confier à moi  
22 (M : mhm), donc j'ai- ça m'a permis de rencontrer en l'occurrence deux filles  
23 qui sont xxx, je- je peux encore- je leur parle encore maintenant, quoi donc  
24 euh...

25 M : d'accord, tu es restée en contact...

26 E : voilà exact

27 M : donc tu dis que c'est quelque chose de naturel chez toi, donc ça veut dire  
28 que c'est toi qui as choisi de devenir médiatrice ?

29 E : Tout à fait oui, non non, on- on ne m'a en rien forcée, c'était vraiment  
30 quelque chose de proposé par la direction, ça nous a été exposé (M : mhm) en  
31 première année en début d'année, voilà qu'est-ce que c'est, puis c'était sous  
32 forme de réunions les samedis matin, on avait une formation avec M. Sylvain  
33 Erard et une autre psychologue aussi, que je me rappelle plus son prénom- son  
34 nom, et puis voilà c'était vraiment euh, vraiment facultatif, il n'y a rien qui était  
35 imposé euh voilà, quoi.

36 M: c'était ton choix...

37 E : voilà exactement.

38 M : d'accord. Et puis c'est- c'est un projet qui t'a tout de suite interpellé alors...

39 E : oui oui tout à fait. (M : mhm) Oui oui, parce que bon il y avait- J'avais  
40 envie de m'investir en fait dans une organisation au CO donc c'était voilà, il y  
41 avait les troupes de théâtre, il y avait ceux qui euh, qui se rencontraient pour  
42 aller regarder des films, pour aller je sais pas, peindre, des choses comme ça, et  
43 puis moi c'était- voilà, c'était ça qui m'avait euh botté, quoi.

44 M : du fait que tu avais cette propension na- naturelle à vouloir aider les  
45 gens...

46 E : oui, tout à fait.

47 M : d'accord, très bien. // Donc en somme ce qui t'a vraiment amenée à devenir  
48 médiateur, (E: mhm) c'était cette propension naturelle à aider les gens, ou ?

49 E : oui::'

50 M : il y avait un autre attrait dans cette histoire ou bien ?

51 E : non, alors, non c'était vraiment parce que ça m'interpellait en fait, c'était  
52 quelque chose que j'avais toujours- enfin, voilà, aider les autres c'est quelque  
53 chose que voilà, qui- je pense tout le monde le fait au quotidien aussi, mais

54 enfin, indirectement et puis directement, pis là c'était quelque chose- un  
 55 moyen en fait de concrétiser la chose, quoi, c'était plus pour- pas pour  
 56 forcément avoir un titre, mais je dis voilà au moins, on savait que:- qu'on  
 57 pouvait se tourner vers nous, quoi, (M : mhm) les pairs médiateurs (M : mhm,  
 58 mhm) en tout cas.

59 M : et puis quand tu y étais, quand tu étais médiatrice (M : ouais), si on essaye  
 60 de se mettre un peu dedans, tu sentais que tu avais une espèce de statut spécial  
 61 ? Les gens reconnaissaient [comme étant médiatrice] ?

62 E : [non, non], ça non alors pas du tout, on n'était pas- enfin déjà très peu de  
 63 gens étaient aussi mis au courant parce que ce n'était pas des listes, hein, c'est  
 64 pas marqué, on savait par exemple que les médiateurs, donc les professionnels  
 65 qui faisaient ça, donc Sylvain Érard, bien ils avaient un local avec leur nom  
 66 affiché, donc vraiment c'était, ouais, on savait que c'était les médiateurs, mais  
 67 alors en tout cas nous il n'y avait pas une liste d'élèves, dire « voilà ces gens  
 68 vous pouvez vous y adresser », c'est que si par exemple un élève avait un  
 69 problème, monsieur, enfin, les psychologues pouvaient les aiguiller, vers- vers  
 70 telle et telle personne, quoi.

71 M : d'accord, donc c'est, (E : voilà) quand les gens accédaient à toi, c'était par  
 72 l'intermédiaire d'un psychologue [médiateur]

73 E : [oui, en tout cas] les deux que j'ai eu, oui, en tout cas, (M : D'accord...)  
 74 après je sais pas si ça s'est fait autrement

75 M : [Ok, pour toi c'était- c'était le cas, mhm]

76 E : [C'est- voilà, pour moi ça s'est passé comme ça], mais après effectivement il  
 77 nous avait expliqué que c'est, pourquoi pas, il y a des gens qui- qui auraient  
 78 entendu que on était pairs médiateurs et puis ils auraient pass- sans forcément  
 79 passer par M. Érard, [donc euh voilà]

80 M : [D'accord] J'aimerais maintenant qu'on aille // un peu plus- un peu moins  
 81 dans les faits (E : ouais...) de ce que tu as fait, (E : ouais...) mais plus dans ton  
 82 ressenti, ce que tu as (E : D'accord...) vraiment à l'intérieur de toi, qu'est-ce  
 83 que (E : ouais ...) ça t'a apporté (E : ouais ...). Pour ça j'aimerais que tu me

84 racontes pas ce que tu as fait, mais ce que tu as ressenti en tant que médiateur  
85 (E : D'accord...) Il faut pour ça- je pense qu'il faut essayer de te mettre dans  
86 l'état d'esprit par exemple au moment où tu as rencontré, ou on t'a dit par  
87 exemple que tu allais rencontrer quelqu'un qui avait besoin d'aide (E : ouais  
88 tout à fait) par exemple.

89 E : euh bon alors déjà c'était assez euh je ne sais pas comment expliquer mais,  
90 on est assez impressionné parce que c'est-à-dire que voilà, peut-être qu'on va  
91 réussir à aider cette personne, ou alors carrément on va le- encore plus la  
92 replier sur elle-même donc c'était assez difficile en fait, parce qu'on a- on avait  
93 quand même pas mal de mises en situation durant les formations donc on était  
94 quand même bien préparés (M : mhm) , mais il n'y avait pas- j'avais quand  
95 même cette peur de me dire « voilà, j'ai pas envie de la juger, j'ai pas envie  
96 qu'elle se sente jugée » euh, comment, enfin voilà c'était toujours un peu  
97 compliqué d'aborder les choses. Après ben en l'occurrence, j'avais déjà eu,  
98 enfin, je connaissais une des personnes, donc xx c'est vrai que je n'avais pas de  
99 mauvaises intentions donc ça fait partie aussi, // ouais on avait déjà un lien  
100 extérieur en fait à son problème ce qui fait qu'elle a pu être plus en confiance et  
101 moi aussi, quoi, j'ai pu parler euh sans être:: ouais, trop extérieur à son cas,  
102 quoi. J'ai pu quand même- [ouais]

103 M : [d'accord], donc tu étais un peu en appréhension avant (E : oui,  
104 exactement), pendant tu étais un peu plus en confiance (E : oui... exactement),  
105 et après tu t'es sentie comment

106 E : alors après, eh bien pour une des personne, heureusement son cas s'est  
107 arrangé, donc voilà l'affaire était close quand même, elle m'a remercié c'était  
108 très bien et puis voilà, pour une autre eh bien voilà c'était quelque chose de  
109 plus compliqué- enfin elle a dû aussi voir une autorité supérieure car son  
110 problème n'était pas de mon ressort, pis c'est vrai qu'on peut se sentir un peu  
111 impuissant mais il faut se dire que vraiment voilà on était des jeunes de 14 ou  
112 15 ans on ne pouvait pas non plus refaire le monde, quoi (M : oui...) C'est  
113 vraiment quelque chose... (M : tu as des limites...) Voilà exactement, on savait  
114 qu'on avait des limites et puis bon ben ça m'est pas arrivé à moi mais je  
115 connais une personne qui- qui a eu vraiment un cas très très très compliqué,

116 elle ne pouvait pas garder ça pour elle, quoi (M : D'accord... Ça a dû être  
117 référé plus loin) voilà exactement (M : de toute façons ils vous apprennent ça  
118 aussi à la formation ?) Oui ça ils nous apprennent, oui tout à fait.

119 M : D'accord, très bien. Bon, en parlant précisément de la formation, qu'est-ce  
120 que ça t'a apporté la formation, enfin je ne te demande pas ce qu'ils t'ont  
121 enseigné parce que xxxxx mais vraiment qu'est-ce que TU as appris ?

122 E : ce que j'ai appris ? (M : mhm) Alors déjà, vraiment, je pense l'écoute des  
123 autres déjà, simplement écouter ; pas forcément donner son avis ou parler,  
124 simplement être une épaule pour euh voilà tu as un problème tu me l'expliques  
125 et puis voilà, quoi, c'est vraiment l'écoute qui est très très très importante, et  
126 puis je pense que ça c'est quand même quelque chose que j'ai pu aussi  
127 progresser, enfin j'ai pu // développer plus euh, enfin mieux, quoi mais- voilà  
128 quoi, c'est // Vraiment l'écoute // pis autrement // aussi par rapport à ne pas  
129 juger les gens, quoi, au premier abord, enfin je trouve que la société  
130 d'aujourd'hui c'est vraiment ça, voilà on voit une personne on la juge au  
131 premier abord et c'est quand-même- moi je trouve que cette formation, je parle  
132 pour moi vraiment pas pour tout le monde, mais ça m'a permis aussi de plus  
133 observer les gens, et donner son avis vraiment plus tard, quoi, vraiment pouvoir  
134 se dire « voilà on sait pas ce qui se passe dans leur vie, on ne sait pas trop //  
135 voilà »...

136 M : d'accord, donc en fait t'as appris à- enfin tu as appris [à::-]

137 E : [à tolérer un peu] [[mieux]]

138 M : [[Tu as]] développé ton écoute, en quelque sorte (E : mhm), et une  
139 meilleure tolérance des gens (E : ouais), donc pas d'aprioris, [un peu moins de  
140 jugement]

141 E : [ouais, voilà] je dis pas que je ne juge pas les gens, ça tout le monde fait,  
142 mais euh je dirais moins facilement voilà, [juste ça].

143 M : [d'accord], ou moins vite

144 E : oui moins vite exactement, [ouais]

145 M : [d'accord], je comprends. Et puis quand tu dis / écoute (E : ouais...),  
 146 qu'est-ce que ça veut dire pour toi, qu'est-ce que- enfin je sais, ça veut dire  
 147 laisser les gens parler (E : ouais), laisser un espace, mais // est-ce que tu vois  
 148 qu'il peut y avoir quelque chose d'important pour la personne dans le fait de se  
 149 sentir écoutée ?

150 E : oui tout à fait. Oui il faut- après l'écoute ben elle doit être active, hein. C'est  
 151 pas simplement écouter et puis dire- euh ben il fallait acquiescer il fallait être  
 152 quand même voilà, reposer- reformuler certaines de ses phrases pour vraiment  
 153 montrer à la personne que voilà, que c'était pas juste elle parlait dans le vide,  
 154 quoi. Donc c'était vraiment une écoute active (M : mhm), ça c'est sûr (M :  
 155 mhm). Donc euh / ouais pour moi c'est ça qui est important, quoi, c'est  
 156 vraiment // d'écouter avant tout, d'être vraiment- enfin de montrer à la  
 157 personne- puis je pense que c'est aussi ça qui a pu peut-être plus l'ouvrir aussi,  
 158 se sentir, savoir qu'elle est écoutée BIEN, puis pas seulement ouais ouais ouais  
 159 ouais et puis euh voilà, quoi.

160 M : d'accord, je comprends. Très bien. Bon, tu m'as déjà répondu à cette  
 161 question mais je- peut-être que- j'aimerais quand même / que tu me racontes  
 162 un peu plus, est-ce qu'il y avait des moments où- où tu sentais que c'était  
 163 quelque chose qui t'était imposé ? Enfin, par exemple tu m'a dit que- tu m'as  
 164 dit que c'était quelque chose que tu avais fait de ton plein gré, que (E : mhm)  
 165 c'est quelque chose que tu voulais faire (E : ouais), que c'était quelque chose  
 166 qui était venu naturellement (E : mhm), mais lorsque tu étais par exemple dans  
 167 une de tes situation de médiation (E : mhm, ouais), est-ce que à un moment  
 168 donné tu t'es senti contrainte ou- d'aider, ou tout simplement c'était quelque  
 169 chose d'extrêmement // facile pour toi en fait...

170 E : non, vraiment ça, ouais. Non je me suis- enfin j'ai eu de la chance je pense  
 171 parce que peut-être si je ne sais pas, j'avais un cas toutes les semaines, là peut-  
 172 être ça aurait peut-être devenu un peu lourd quoi (M : mhm), j'en sais rien.  
 173 Mais vu que ça m'est pas arrivé souvent durant ces trois années, sur le moment  
 174 ça m'a pas du tout passé à l'esprit que j'étais obligée de le faire. // (M :  
 175 D'accord...) Après c'est clair que si ça avait été peut-être un problème plus  
 176 grave, je me serais dit « voilà je ne peux pas la laisser comme ça, je peux- voilà

177 » j'aurais peut-être eu un sentiment de culpabilité, j'en sais rien, mais en tout  
178 cas-là // dans mon cas non, en tout cas c'était vraiment quelque chose de-

179 M : tu n'as pas ressenti, lorsque tu aidais quelqu'un, une certaine lourdeur, ou  
180 peut-être de la- euh comment dire... euh de la difficulté simplement ?

181 E : ouais, alors dans un des cas enfin j'étais, j'avais des problèmes à trouver une  
182 solution en fait, c'était juste ça, pis j'étais- j'étais un petit peu désolée pour elle,  
183 quoi. Voilà, j'étais pas forcément triste parce que ça me touchait pas, mais la  
184 voir dans cet état ça m'a quand même affectée de me dire que voilà c'est quand  
185 même dommage qu'une- enfin qu'une aussi jeune personne soit dans un cas  
186 comme ça, quoi... C'était juste ça, après j'ai vraiment mis mes sentiments-  
187 enfin mes- mes émotions de côté parce que c'est vraiment ça qu'on nous a  
188 appris aussi (M : mhm, mhm) puis savoir dire stop quand c'est trop, quand ça  
189 nous affecte nous, quoi (M : mhm). Mais c'est clair, c'est pas une chose facile,  
190 même si c'est naturel euh chez moi, c'est pas une chose facile parce qu'il faut  
191 vraiment prendre les gens avec des pincettes, quoi. C'est pas euh, on sait jamais  
192 comment ils vont réagir donc on peut pas jouer avec les gens, quoi. Puis c'est  
193 quand même, ouais, une approche difficile, on doit savoir s'y prendre, quoi.

194 M : Tu dis par rapport à- tu parles des émotions maintenant (E : mhm), tu l'as  
195 pas dit avant (E : ouais), est-ce que c'est quelque chose qui- que tu as  
196 développé aussi, cette connaissance de tes émotions à toi, et puis celles des  
197 autres / ou bien c'est quelque chose qui n'était pas forcément exploité lors des  
198 formations pour toi...

199 E :euh / Alors effectivement lors des formations, ben vu que c'est des cas  
200 concrets mais pas réels, c'est vrai que les émotions elles rentrent pas en compte,  
201 quoi, parce que c'est- voilà, même si on peut se dire « oh mon Dieu si cette  
202 personne avait vraiment vécu ça, euh quelle horreur» voilà, mais dans la réalité  
203 c'est autre chose, c'est clair, on SAIT que c'est vrai, on SAIT que ce n'est pas  
204 un JEU (M : mhm), donc c'est clair que les émotions elles viennent  
205 automatiquement puis elle peuvent nous surpasser, ça c'est sûr. Puis dans les  
206 formations c'est pas qu'on axe pas là-dessus, c'est qu'on ne le ressent pas,  
207 enfin en tout cas moi je ne l'ai pas ressenti, je ne me suis pas sentie en détresse,

208 en difficulté (M : mhm) lors d'un- ouais lors d'un exercice durant la formation,  
209 quoi. C'était pas quelque chose de réel. Tandis que voilà, le fait que ce soit réel,  
210 enfin dans la vraie vie, ben c'est différent, quoi. On ne sait jamais ce qui peut  
211 se passer, et puis...

212 M : donc on pourrait dire, tu me dis si je me trompe (E : ouais) que c'est  
213 pendant la pratique que tu as appris à ressentir un peu mieux tes émotions (E :  
214 ouais, tout à fait) et celles des autres (E : tout à fait, ouais) plutôt que lors de la  
215 formation (E : mhm, ben oui, mhm). Dans la formation ils t'ont donné des  
216 aspects théoriques (E : ouais, ouais, tout à fait ouais) mais désancrés de la  
217 réalité (E : ouais) alors que quand tu t'es retrouvé dans la pratique, tu as pu  
218 développer ce côté-là...

219 E : Tout à fait. Non, c'est grâce à la formation quand même, parce que voilà, si  
220 on n'était pas introduit euh- de cette manière-là, ben je pourrais pas exercer la  
221 pratique. Mais c'est vrai que c'est durant la pratique que j'ai pu être confrontée  
222 à mes émotions et celles des autres, ça c'est sûr.

223 M : on va continuer dans le même registre (E : ouais), on est à peu près à la  
224 moitié (rires) est-ce que- est-ce que- j'aimerais- parce que tu m'as souvent  
225 parlé d'une médiation ou d'une autre, j'aimerais bien savoir si il y a une de ces  
226 deux médiations que tu as faites (E : mhm) qui euh- qui t'est restée, une- une  
227 médiation en particulier qui t'est restée, peu importe s'il est réussie ou pas-

228 E : oui, alors oui ben... Les deux en fait me sont restées en fait, je me rappelle  
229 encore aujourd'hui quelles étaient- qui étaient ces personnes-là, quels étaient  
230 leurs problèmes (M : mhm). Mais c'est- il y en a vraiment une qui m'a  
231 interpellée, je me suis dit ben mince quand-même, quoi (M : mhm), se dire  
232 que- ouais, enfin c'est quand même des choses on se pose des questions, quoi,  
233 vraiment on se dit que dans la vie, ma foi, il y a toujours enfin, les êtres  
234 humains sont tous différents les uns des autres et euh voilà quoi, c'est pas facile  
235 de- d'appr-, enfin d'entrer dans la vie de quelqu'un d'autre de cette manière-là  
236 en tout cas. J'aurais peut-être préféré la connaître d'une autre manière en tout  
237 cas (M : mhm), et puis ben ça me reste, c'est clair (M : mhm), c'est quand  
238 même... Ça m'a pas du tout choquée ou- ou enfin, je ne le prends pas

239 négativement (M : mhm), c'est clair c'est toujours une expérience positive mais  
 240 malheureusement c'était entre guillemets négativement que je l'ai rencontrée,  
 241 quoi. C'était par un de ses problèmes que j'ai rencontré cette personne-là (M :  
 242 d'accord). Donc ça me reste toujours maintenant euh / Ouais

243 M : c'est- c'est quelque chose que- tu lui as donné un sens à l'intérieur de ta  
 244 représentation de la vie en fait ? Je peux te poser des questions un peu comme  
 245 ça (E : ouais, oui bien-sûr il n'y a pas de souci), un peu abstraites ?

246 E : // ouais un sens... Je dirais pas- non, mais ça m'a fait vraiment- ça m'a  
 247 quand même fait une réflexion sur moi-même, quoi (M : voilà...) Je me dis  
 248 voilà, moi j'ai pas vécu ce que cette personne a vécu, qu'est-ce que moi j'aurais  
 249 fait à sa place (M : mhm), des choses comme ça. Après euh voilà quoi, ça  
 250 c'était- c'est pas mon- enfin ça ne m'est jamais arrivé donc voilà, c'est  
 251 toujours- ouais c'est toujours des questions qu'on se pose, quoi, sur notre vie,  
 252 notre rôle, notre sens, euh dans la société, enfin, on sait pas trop- c'est clair  
 253 (rit), c'est très philosophique en même temps aussi, quoi, on se dit voilà... Non  
 254 ça fait réfléchir, c'est sur...

255 M : et puis est-ce que tu vois une différence entre la manière comme tu  
 256 appréhendais par exemple cette médiation-là sur le moment et maintenant ?  
 257 Est-ce que tu as donné un- une raison particulière aujourd'hui différent de celle  
 258 que tu lui as donnée au départ, ou bien c'est quelque chose qui est resté  
 259 constant ?

260 E : // je pense que si j'avais à refaire /// euh une rencontre de ce type-là avec  
 261 une autre personne, je m'y prendrai pas forcément différemment, mais je  
 262 saurais mieux à quoi m'attendre, en fait (M : d'accord...). C'est juste ça, mais  
 263 après dans l'approche je pense que je changerais pas forcément, enfin je ferais  
 264 moins peut-être quelque chose de scolaire, voilà, parce que voilà, je suis plus  
 265 grande aussi maintenant j'ai aussi une expérience et j'ai aussi- j'ai aussi d'autres  
 266 vécus, euh voilà, donc euh j'approcherais peut-être la manière différemment,  
 267 enfin la manière de l'aborder et de régler son problème.

268 M : peut-être d'une manière plus proche de toi...

269 E : voilà, exact c'est ça. Autrement voilà, je ne changerai pas forcément la  
270 méthode.

271 M : d'accord, très bien, très bien. // Dernière question là-dessus, qu'est-ce que  
272 ça veut dire pour toi, je ne sais pas si ça a un sens cette question, qu'est-ce que ça  
273 a comme sens une médiation réussie, qu'est-ce que ça veut dire « médiation  
274 réussie » est-ce que- enfin-

275 E : alors moi la- pour moi la médiation réussie c'est- c'est- en tout cas ça va  
276 dans le sens de la personne qu'on doit aider (M : voilà xxx), Ouais c'est ça, c'est  
277 pas parce que moi je- j'ai pensé que enfin- c'était- c'est pas en fait ma  
278 satisfaction en fait (M : mhm...) Pour moi une médiation réussie c'est vraiment  
279 que la personne puisse sortir de son problème et puisse être heureuse, et puis  
280 que voilà, que:: Même si le problème n'est pas forcément réglé, qu'elle ait des  
281 alternatives, elle sache quelle voie elle pourrait prendre, elle peut expérimenter,  
282 mais c'est pas dans mon sens, quoi (M : mhm...), C'est pas de me dire « ah ben  
283 voilà je sais que j'ai été- enfin que j'ai bien euh je l'ai bien aidée » et puis après  
284 voilà elle se démerde avec ce que j'ai dit, voilà

285 M : c'est plus par rapport à elle, [à l'autre personne que par rapport à toi]

286 E : [plus- ouais voilà, tout à fait], exactement, ouais c'est ça

287 M : d'accord, ok, c'est pas quelque chose qui te grandit toi (E : non...),  
288 principalement, prioritairement, mais plutôt elle (E : ouais tout à fait, ouais).  
289 D'accord, très bien. Alors euh question / autre cette fois-ci, quelle place tu  
290 donnes à la médiation aujourd'hui ? Qu'est-ce que-

291 E : aujourd'hui dans les établissements scolaires ? Ou...

292 M : peu importe (E : peu importe ?) Dans ta vie relationnelle, amicale, scolaire,  
293 professionnelle, peu importe / Quelle est la place de ce que tu as appris, de ce  
294 que tu as retenu, dans ta vie aujourd'hui ?

295 E : ben moi je trouve qu'elle a- enfin, une place ni secondaire ni primordiale,  
296 je la placerais un peu entre deux, parce que c'est quelque chose qu'on doit-  
297 enfin, c'est avec / quelque chose avec lequel on doit vivre au quotidien, enfin,  
298 c'est quelque chose vraiment qu'on- dans la vie de tous les jours voilà, moi je

299 suis étudiant au collège euh... voilà il faut savoir gérer des conflits ben voilà,  
 300 là on va partir en voyage de- enfin, un exemple tout bête, hein, on va partir en  
 301 voyage d'études (M : mhm...), Voilà c'est- tout d'un coup il y a des conflits  
 302 dans la classe rien que pour la destination, des trucs comme ça, voilà il faut  
 303 savoir- essayer de calmer le jeu essayer de se dire ben voilà il faut pas se  
 304 monter sur ses chevaux et puis euh / des exemples tout bêtes comme ça par  
 305 exemple, ou alors ça peut-être quelque chose de plus concret, je me prends la  
 306 tête avec ma mère ou j'en sais rien, enfin peut-être, voilà c'est aussi quelque  
 307 chose qui s'acquiert avec la maturité aussi je pense... Voilà, c'est quelque chose  
 308 d'important dans la vie de tous les jours, mais c'est pas- si vous voulez c'est pas  
 309 un moment / enfin je donne pas un moment donné « voilà alors maintenant je  
 310 me donne la médiation » et puis voilà (M : mhm...), C'est vraiment quelque  
 311 chose, ouais tous les jours, quoi...

312 M : ça ne porte pas un nom (E : non, exactement), mais c'est une trame de fond  
 313 (E : tout à fait, exactement ouais). D'accord, c'est quelque chose qui est tout le  
 314 temps avec toi maintenant (E : ouais, exactement) mais que tu ne lui donnes  
 315 pas ce nom-là...

316 E : non... Voilà, je ne suis pas du genre à- ni fuir un problème ni trop le  
 317 confronter (M : mhm...), enfin c'est vraiment le faite de- d'aborder la chose de  
 318 la meilleure manière possible, quoi, vraiment essayer d'arranger les choses, pas  
 319 laisser stagner.

320 M : d'accord, merci (rit) et puis... ((Montre sur canevas à quelle question on en  
 321 est car elle est pressée de partir au collège)) on est ici à peu près... Et puis je  
 322 voulais savoir que- est-ce que ton expérience de médiatrice a influencé tes  
 323 choix aujourd'hui. C'est-à-dire tu me dis que tu es au collège (E : mhm...), Est-  
 324 ce que- il y a eu quelque chose que la médiation a pu faire en toi (E : mhm...),  
 325 tu t'es dit « il faut que j'aille au collège ». Ou bien, je ne sais pas quels sont tes  
 326 projets d'avenir (E : ouais), est-ce que quelque chose dans la médiation tu t'es  
 327 dit « ben zut, mon projet de carrière futur professionnel a été modifié, influencé  
 328 par la médiation »

329 E : je dirais non, parce que même si j'avais pas fait cette médiation, enfin voilà  
 330 le fait que aider les autres pour moi c'était clair et net, c'est quelque chose- c'est  
 331 un domaine dans lequel j'aimerais m'investir (M : mhm, mhm). Donc aller au  
 332 collège ça, ça n'a rien à voir, c'était juste que voilà, c'est- c'est- je ne savais pas  
 333 ce que je voulais faire, je n'avais pas d'apprentissage, c'est le choix un peu que  
 334 tout le monde, tous les pré-gym font à peu près, c'est voilà aller au collège ça  
 335 c'était vraiment à part. Maintenant, euh... par rapport aux études que j'aimerais  
 336 faire plus tard, effectivement j'ai quand même deux variantes où j'aimerais bien  
 337 euh explorer en fait, je ne sais pas c'est soit le journalisme, soit justement la  
 338 psychologie aussi. Alors voilà, c'est clair que c'est- voilà c'est clair que la  
 339 médiation n'y est pas pour rien... Voilà, je pense. Ça m'a quand même permis  
 340 de voir des choses plus concrètes (M :mhm) que juste des gens voilà, parce  
 341 qu'il y a- dans le monde il y a plein de gens qui aiment aider, hein (M :mhm),  
 342 sans pour autant avoir suivi une formation, et puis je pense quand même que la  
 343 formation a pu me montrer des aspects, même si c'est très formel et pas très  
 344 en profondeur comme dans les études universitaires, qui voilà, ces aspects qui  
 345 pourraient quand même m'amener dans un- dans ce domaine-là, quoi.

346 M : d'accord je comprends donc si je récapitule un petit peu : pour ce que tu  
 347 fais aujourd'hui pas forcément (E : mhm...), mais par contre pour tes options  
 348 professionnelles pour la suite (E : ouais, tout à fait), il y a quand même quelque  
 349 chose qui est resté (E : oui, ouais) de la médiation. D'accord, très bien.

350 ((Des personnes s'asseyent près de notre table))

351 M : ça te gêne de parler avec les gens derrière ? (E : pas du tout, absolument  
 352 pas (rit)) D'accord.

353 M : tu as déjà assez répondu à cette question (E : ouais...), Je la revois vite  
 354 fait, tu m'as dit que tu t'en servais par rap- de temps en temps de cette- de tes  
 355 aptitudes (E : mhm, ouais, ouais) de médiation au gymnase et puis dans la  
 356 famille et dans les relations (E : mhm). Mais comment est-ce que tu te sers de  
 357 ces compétences ? Tu fais appel explicitement dans ta tête à ce que tu as appris,  
 358 ou bien c'est quelque chose qui vient plus naturellement ?

359 E : ouais moi je dirais plutôt ca... Je me mets en situation, je me dis- rares sont  
 360 les fois où je me suis qui voilà, applique le protocole (M : mhm), alors qu'est-  
 361 ce qu'il fallait faire nanana... Ça c'était je pense vraiment euh au début quand  
 362 je venais de sortir de cette formation je me disais voilà, c'est des méthodes qui  
 363 m'ont été apprises, pourquoi pas les exploiter (M : mhm). Maintenant, c'est  
 364 quand-même- ça remonte à loin, donc c'est clair que je ne vais pas sortir mon  
 365 petit livre et pis voilà, qu'est-ce qu'il faut faire, quoi. C'est vraiment quelque  
 366 chose,- enfin je me rappelle des- des points en gros, hein, ce qu'il faut aborder,  
 367 mais c'est plus naturel, quoi, c'est vraiment quelque chose voilà, on analyse la  
 368 situation et puis on fait avec, quoi.

369 M : très bien, très bien. euh Deux questions, deux derrières questions (E : oui)  
 370 après on n'y va parce que je pense que tu es assez pressée (elle rit). Est-ce que  
 371 tu fais de temps en temps des « médiations à deux » c'est-à-dire que tu utilises  
 372 tes capacités que tu as apprises (E : mhm), par exemple, c'est peut-être un peu  
 373 privé (E : ouais), mais, avec ton petit ami par exemple (E : ouais), ou bien est-  
 374 ce que tu ressens des- est-ce que des fois quand tu repenses à un conflit que t'as  
 375 eu (E : mhm), avec une personne proche de toi avec ta mère (E : ouais), ou peu  
 376 importe, est-ce que tu t'es dit « bien, là j'ai bien écouté ses désirs et ses besoins  
 377 (E : mhm) et puis j'ai vraiment cherché à trouver une solution gagnant-  
 378 gagnant » par exemple (E : ouais, tout à fait), des chose comme ça ?

379 E : oui, alors oui, alors que ce soit mon copain ou alors mes amis aussi euh,  
 380 fille, garçon, euh c'est vraiment j'aime bien prendre gens à part, enfin j'aime  
 381 bien faire face à face, comme vous avez dit enfin entretien à deux euh- par  
 382 deux, ouais j'aime bien faire ça parce que je trouve que c'est bien de savoir  
 383 toujours, enfin par exemple dans mon groupe d'amis, savoir tout le monde ce  
 384 qu'ils pensent , après j'aime bien prendre les gens à part pour savoir « mais toi  
 385 alors, en fait c'est vraiment ça que tu veux (M : mhm, mhm), c'est vraiment ça  
 386 ? » Qu'est-ce qui- Voilà, quoi. Plus pour synthétiser le tout, avec chaque  
 387 personne et puis, ouais j'ai un peu ce rôle de, je ne sais pas si on pourrait dire  
 388 que c'est un rôle, mais voilà j'ai l'impression- j'aime bien que ce soit clair et  
 389 puis que les gens trouvent leur compte et puis que même si on n'arrive pas à

390 une solution, au moins que les gens il sache qu'ils sont- qu'ils ont été entendus  
391 et puis que voilà, quoi.

392 M : et puis tu as l'impression que les gens de ton entourage, par exemple tu me  
393 dis que tu as un rôle de (E : ouais, ouais) pas forcément officiellement (E :  
394 ouais), mais est-ce qu'ils le sentent, ça ?

395 E : oui, oui tout à fait, ils m'ont souvent dit que voilà, c'est- faut aller voir (rit)  
396 cette personne, c'est la médiatrice (rigolent) et tout ça, voilà ça me fait sourire  
397 mais... Ouais c'est pas faux, quoi, c'est- c'est- voilà quoi, c'est comme ça, quoi.  
398 Je ressens pas... C'est pas un devoir en fait, c'est vraiment quelque chose que  
399 voilà, c'est naturel pour moi et puis (M : ça te sort...) voilà, ça me sort, je peux  
400 pas rester comme ça dans une situation et puis voilà, bon basta, quoi. Je pense  
401 pas- C'est pas moi, quoi.

402 M : OK. Pour conclure, (E: oui) est-ce que tu as autre chose à me dire, tu veux  
403 me raconter quelque chose d'autre, tu veux- est-ce que- peu importe quoi, dire  
404 ce que tu veux à propos de la médiation à propos de ce que tu-

405 E : je sais pas si vous avez suivi vous quelque chose comme ça, ou...

406 M : une formation de médiation ? (E: Ouais) Non.

407 E : pas du tout en fait..

408 M : je fais quelque chose de similaire (E: ouais), je fais un... Je me forme déjà  
409 l'approche centrée sur la personne je ne sais pas si tu en as déjà entendu parler  
410 de ça? C'est une sorte de psychothérapie (E: ouais) qui se centre sur la  
411 personne (E : ouais, d'accord), comme la médiation (E : ouais) en quelque  
412 sorte.

413 E : ben je sais pas enfin, je sais pas en ce moment je fais mon travail de  
414 maturité, donc au- au collège, (M : mhm) et // en fait je me rends compte que  
415 tout ça en fait, c'est des idéaux un peu euh- je sais pas comment dire,  
416 occi...occidentaux, je sais pas comment dire (M : mhm mhm) parce que je fais  
417 un travail sur la psychiatrie africaine, je fais ça (M : très intéressant) et puis je  
418 vois que c'est pas du tout la même chose, quoi. Ça m'interpelle énormément  
419 parce que je vois que c'est très très différent euh de nous, notre vision de la

420 personne, notre vision d'aider les autres, c'est très différent (M : mhm) alors  
 421 c'est juste ça, une petite parenthèse, quoi, je me dis c'est quelque chose qui  
 422 m'intéresse énormément, qui m'interpelle parce que je me dis, enfin voilà au  
 423 fond on est des humains mais voilà, quoi la culture ça change tout, quoi. C'est  
 424 clair que ici en Suisse par exemple enfin voilà, il y a énormément d'étrangers,  
 425 ce qui est très bien (rit) je suis pas du tout euh voilà, euh et justement je me  
 426 demande si cette approche de pairs médiateur, médiateurs ça marche vraiment  
 427 avec tout le monde, quoi. Vu qu'on est tell- on est si diversifiés, si- ben quand  
 428 même, voilà, même si on est suisse à la base, on vient d'origines différentes,  
 429 d'horizons différents. / Voilà, quoi, c'est juste ça. C'est quelque chose de- je  
 430 pense de très intéressant, quoi et puis ça serait intéressant d'exploiter ça, quoi.  
 431 Vous me disiez que vous partez en République Dominicaine, voilà savoir si  
 432 c'est pour eux la même vision de la personne, quoi. Voilà.

433 M : OK ben merci beaucoup.

434 E : ben merci à vous.

### *Joëlle*

1 M : je vais faire une série de questions (J : ouais), quelques-unes très ouvertes  
 2 que-auxquelles tu pourras répondre de manière totalement libre (J : d'accord...)  
 3 sans contraintes de rien du tout, et puis des autres où je vais être un peu plus  
 4 précis pour- pour guider un petit peu la chose (J : OK). Euh d'abord la question  
 5 la plus large c'est euh est-ce que tu peux me raconter un peu ton expérience en  
 6 tant que médiatrice. Donc pas forcément uniquement dans ce que tu as fait,  
 7 mais dans ce que tu as ressenti, vécu...

8 J : d'accord, alors premièrement si je l'ai fait c'était pas forcément parce que je  
 9 m'intéressais- enfin forcément à la formation d'un médiateur, mais c'était plutôt  
 10 pour avec Emilie on était des amies très proches, on a été séparées dans les  
 11 classes, donc on s'est dit pour faire quelque chose ensemble (M : d'accord...)  
 12 Donc voilà, donc ça c'était le commencement pis au total dans le groupe on

13 était pas énormément beaucoup donc ça a fait que M. Erard il était beaucoup à  
14 l'écoute pis on s'est vite rendu compte que c'était intéressant (M : mhm) pis euh  
15 comme je suis quelqu'un de très ouvert, qui euh mes amis viennent beaucoup  
16 me parler à moi si j'ai un problème et tout, je me suis rendu compte qu'en fait  
17 ça avait beaucoup à voir, puis je me suis dit donc tant mieux ça peut euh ça  
18 peut beaucoup m'aider ensuite pour la suite pour euh ben justement aider mes  
19 amis ou autres, même d'autres personnes, bon ça m'est pas vraiment arrivé, puis  
20 euh donc en gros c'est une expérience très intéressante et puis même amusante  
21 parce qu'on se regroupait tous les samedis euh ouais, voilà

22 M : d'accord, et puis tu as vécu des situations de médiation ? Tu as... Tu as eu  
23 l'opportunité d'aider quelqu'un dans la- à faire des- à résoudre ses problèmes,  
24 ses conflits ?

25 J : alors c'était des amis mais qui venaient me parler personnellement à moi  
26 alors à ce moment-là je vais pas leur dire « alors je fais la formation de pair  
27 médiateur (M : bien sûr, bien sûr) donc je pourrais t'aider mieux que personne  
28 », mais c'est évident que comme la formation était récente et puis qu'on a  
29 encore tout dans la tête (M : mhm), on réemploie ce qu'on a appris, et puis à ce  
30 moment-là je pense avoir pu aider d'une certaine ma- d'une manière ou d'une  
31 autre, donc euh

32 M : d'accord très bien. Ma question suivante c'est de savoir si tu as choisi être  
33 médiatrice. Je vois que, selon ce que tu me dis, tu me dis si je me trompe, tu as-  
34 tu es tombée dessus, en fait ?

35 J : ouais voilà (M : d'accord, OK). Ils passaient dans toutes les classes avec les  
36 informations, pis avec Emilie on s'est dit ouais pourquoi pas euh, ça pourrait  
37 être intéressant. Si vraiment on avait trouvé ça entre guillemets stupide, on ne  
38 l'aurait pas fait et puis ouais donc je regrette absolument pas.

39 M : d'accord, très bien. Donc maintenant on va aller dans la- dans la pratique  
40 de médiation (J : d'accord). Tu me dis que tu n'as pas été- tu as été en contact  
41 avec des personnes et puis tu as employé des techniques que tu as peut-être  
42 apprises lors de la- de tes formations, avec des proches à toi, avec des amis

43 surtout (j : oui, ouais) quelque chose de moins formel, en fait. C'est pas quelque  
44 chose de-

45 J : ouais, voilà exactement

46 M : c'est pas des profs qui t'ont dit alors oui il y a lui, il faudrait peut-être le  
47 [rencontrer]

48 J : [non, non]

49 M : d'accord. Mais est-ce que tu peux me raconter euh ton expérience  
50 précisément quand tu faisais ça ? Comment- qu'est-ce que tu as ressenti ?

51 J : alors euh bon, plus de facilité parce que comme avec- lors de la formation  
52 on s'est beaucoup entraîné avec des situations euh comme jeux de rôles euh  
53 après ça aide aussi ça vient tout seul donc c'est pas un automatisme. Par  
54 exemple il y avait certaines règles du style ne jamais faire semblant d'écouter la  
55 personne, d'écouter que d'une oreille et montrer qu'on est attentifs (M : mhm)  
56 c'est des choses après ils viennent tout seul puis je pense qu'automatiquement  
57 ça va mettre la personne qui on aide en confiance, on voit tout de suite si la  
58 personne elle hésite à dire, si elle est en retrait ou si elle est très ouverte et puis  
59 qu'elle ose s'ouvrir à nous, pis euh j'ai pt'êtré pas forcément vu une grosse  
60 différence mais je pense que ça aidait à la personne après à s'ou- À s'ouvrir  
61 quand on les écoutait, donc voilà

62 M : D'accord, et puis tu dis que euh //// j'ai eu l'impression d'entendre dans ce  
63 que tu disais que c'était quelque chose qui était un peu // Naturel / [pour toi]

64 J : [ouais, voilà ouais]. Donc j'ai- même avant la formation, aider mes amis ça  
65 a jamais été vraiment un problème, là je pense ça a aidé, ça a amélioré mais pas  
66 dans le sens qu'avant c'était pas bien mais maintenant c'est mieux en fait, [dans  
67 ce sens-là, oui].

68 M : [d'accord, je comprends]. Donc tu as pu exercer des choses qui étaient déjà  
69 à la base [chez-toi]

70 J : [ouais, voilà ouais]. Les choses que j'avais- pt'êtré que je le faisais déjà,  
71 mais que là on a appris que c'était bien, pt'êtré des choses que je faisais qui  
72 étaient pas bien puis ça a été dans une amélioration en fait vraiment

73 M : OK, je comprends. Très bien. Et puis euh j'ai aussi l'impression que c'est-  
74 que lorsque tu faisais ces médiations-là, t'étais pas- tu faisais pas référence, tu  
75 me dis si je me trompe, référence directement à la théorie que vous avez eue (J  
76 : non...), Mais plutôt quelque chose de plus naturel, quelque chose comme une  
77 espèce de... De trame de fond [que tu aurais]

78 J : [ouais voilà], parce que quand un ami vient nous parler, il n'a pas forcément  
79 envie d'avoir euh un / psychologue devant lui, si- s'il vient nous parler à nous,  
80 c'est qu'on est ses amis, qu'on connaît peut-être un peu sa vie (M :mhm), donc  
81 j'ai pas envie d'aller commencer à prendre une feuille noter des choses et tout  
82 (M :mhm, mhm), je l'écoute- Je l'écoute bien, je- je l'aide en tant qu'amie, en  
83 donnant les conseils les mieux appropriés par rapport à ce qu'on a appris (M :  
84 mhm), mais à aucun moment j'ai envie que ce soit fermé ou autre, voilà, donc  
85 si après j'estime que l'ami a besoin d'une aide euh professionnelle, à ce  
86 moment-là j'le lui conseille (M :mhm, mhm), mais c'est pas moi qui vais lui  
87 dire des conseils que j'estime-

88 M : d'accord, donc tu fixes des limites en fait. C'est- c'est une- des certaines-  
89 [Tu circonscris la relation d'une certaine manière alors]

90 J : [ouais on peut dire ça comme ça, ouais, voilà].

91 M : C'est quelque chose que tu ne dépasses pas, tu ne veux pas que ce soit trop  
92 professionnel, tu ne veux pas que ce soit trop proche (J : voilà) si jamais c'est  
93 trop difficile. D'accord (J : d'accord). Donc tu réussis à- à // entendre un peu  
94 tes limites

95

96 J : voilà ouais, on peut dire ça comme ça. Je ne veux pas non plus aller trop  
97 loin aussi pour moi par peur de donner un mauvais conseil (M :mhm, mhm)  
98 tout simplement, donc si j'estime qu'un professionnel pourra le faire mieux que  
99 moi euh donc je vais conseiller à mon ami de voir un professionnel. Après ça  
100 sera son choix d- d'y aller ou pas (M : bien sûr), mais oui, pas de souci.

101 M : d'accord, très bien. Alors euh /// Vous avez eu des- des- beaucoup de  
 102 choses théoriques qui vous ont été amenées pendant ces journées de formation,  
 103 beaucoup d'apports même pratiques par des jeux de rôle j'imagine que vous  
 104 avez fait (J : oui, oui oui) euh tout ça est très bien, mais ça t'a amené quoi à toi  
 105 ?

106 J : alors euh donc à moi-même pas par rapport aux autres ? (M : mhm) //  
 107 comment je peux dire ça donc euh... On peut dire pt'êtr e que ça m'a mise en  
 108 confiance (M : mhm) donc euh pour l'écoute des autres (M : mhm). Donc je  
 109 dirais surtout une mise en confiance et euh donc un enrichissement au niveau  
 110 culture générale autre parce qu'en même temps on apprend plusieurs choses  
 111 puis // voilà.

112 M : d'accord donc c'est vraiment un enrichissement de toi même au niveau de  
 113 ta confiance en toi (J : voilà, ouais) et puis en général, avec- des connaissances  
 114 des relations avec les autres, c'est ça [que tu me dis ?]

115 J : [oui voilà, oui]. En même temps on a fait aussi beaucoup de rencontres et il  
 116 y a des personnes que je n'avais jamais vues dans le CO xxxx on a fait des jeux  
 117 de rôle avec, donc ouais en gros une expérience enrichissante, puis ça m'a  
 118 donné confiance en moi aussi (M : mhm) pour l'écoute puis les relations avec  
 119 les autres parce que j'étais plutôt quelqu'un de timide (M : mhm) à cette époque  
 120 et puis c'est allé en s'améliorant pis je pense que ça a pu aider.

121 M : d'accord tu considères que maintenant tu es plus- t'es- que tu as changé, tu  
 122 es- Cette formation-là et puis ces rapports que tu as eus (J : ouais) ont contribué  
 123 à ce que tu changes de manière positive

124 J : oui, exactement, pis c'est peut-être pas que ça, mais ça a vraiment aidé,  
 125 [donc voilà]

126 M : [d'accord], quand tu dis que ce n'est pas que ça, il y a...

127 J : alors je pense il y a eu autre chose dans ma vie qui a dû que euh j'ai pu avoir  
 128 confiance en moi par exemple dans la même période j'ai eu un copain quelques  
 129 semaines après, je pense que ça a aidé aussi (M : mhm, mhm) des choses  
 130 comme ça, donc qu'ont pas forcément à voir avec les médiateurs

- 131 M : d'accord. ((Serveuse du café passe derrière ma chaise)) Pardon, excusez-  
132 moi
- 133 Serveuse du café: c'est pas une bonne place (rit)
- 134 J : mais les pairs médiateurs euh y ont fortement contribué, je dirais.
- 135 M : d'accord, je comprends
- 136 J : sans forcément qu'on s'en rende compte, on s- en y repensant ben  
137 maintenant ou quand j'ai su que j'allais faire cette interview, j'y repense essaye  
138 de me rappeler qu'est-ce qui a pu changer d'autre alors qu'on se dit « ah ouais,  
139 voilà ça donc ça a pu aider ou... » C'est vrai...
- 140 M : d'accord, donc tu arrives un petit peu à replacer cette formation de  
141 médiation dans [la manière dont-]
- 142 J : [voilà], donc elle a été faite en deuxième de CO, ouais, ouais.
- 143 M : mhm Peut-être que tu comprends aujourd'hui un peu mieux / ce que ça t'a  
144 apporté
- 145 J : voilà, ouais. Sur le moment on n'y pense pas forcément, on vit l'expérience,  
146 on fait, on xx, mais après en y réfléchissant de nouveaux, donc euh l'histoire  
147 pour que ça a aidé à- ça m'a aidé à écouter mes amis, ça je l'avais déjà bien  
148 remarqué (M : mhm, mhm) ce qui est, je pense logique, par contre donc avec le  
149 recul je peux dire ça //
- 150 M : D'accord, très bien. //// Euh bon, cette question ne s'applique pas tellement  
151 à toi vu que tu me dis que c'est quelque chose qui:- que tu faisais entre amis, (J  
152 : voilà ouais mhm) ces médiations, mais est-ce que tu- comment tu vivais ces-  
153 cette tâche ? Est-ce que tu sentais que par exemple, j'explique un peu mieux ma  
154 question, imaginons que tu as un ami qui vient vers toi et puis qui te pose des  
155 questions, est-ce que tu as l'impression que cette personne la aurait des attentes  
156 envers toi, une représentation de toi comme quelqu'un qui aide ? Et est-ce que  
157 cette manière-là de cette personne de te parler (J : ouais) te posait des  
158 problèmes, ou bien cette- tu te sentais imposée de- obligée de l'aider, la

159 personne (J : alors- ) ou bien c'était quelque chose de li:bre, quelque chose de  
160 tout à fait volontaire...

161 J : vraiment plutôt de libre, je me suis jamais sentie obligée d'aider,  
162 premièrement j'l'ai pas crié sur les toits que j'<allais><étais> pair  
163 médiateur<s>, donc les personnes qui viennent me dire, elles n'ont pas  
164 forcément, elle le savait pas forcément (M : d'accord) et puis euh donc jamais  
165 je me suis sentie obligée pis euh j'suis krin ((quelqu'un ?)) d'assez franc donc à  
166 partir du moment où j'aurais pas voulu euh ne pas aider, non, parce que ouais je  
167 ne me serais pas sentie obligée, mais j'ai du mal à m'imaginer que j'aurais pu ne  
168 pas vouloir aider quelqu'un, en fait. Parce que s- en général les gens qui te  
169 demandent conseil sont des amis étant donné que jamais j'ai été dans la  
170 situation de euh xx « OK, on vous demande pour aider telle et telle (M : mhm)  
171 parce que vous avez cette formation », ça a jamais été mon cas, mais euh donc  
172 non jamais je n'ai senti ça comme une obligation (M : d'accord, xx-) plutôt,  
173 c'est même flatteur parce qu'on vient vous demander à vous conseil (M : mhm)  
174 pis euh donc euh on ressent que la personne a confiance (M : mhm) soi, donc  
175 après ça peut même resserrer l'amitié ou autre, donc euh, voilà.

176 M : d'accord, je comprends. Et puis maintenant si tu penses à, par exemple tu  
177 as fait euh... tu étais avec un ami, tu l'as aidé à résoudre peut-être à résoudre  
178 un problème ou un conflit, euh après est-ce que tu te sentais euh- comment tu  
179 te sentais toi après avoir aidé quelqu'un ?

180 J : Alors, je pense c'est logique de dire que quand on a aidé quelqu'un on se  
181 sent bien (M : mhm), il me semble pas que c'était arrivé, mais je peux imaginer  
182 que si quelqu'un après m'était venu me dire « ma situation s'était aggravée en  
183 suivant ton conseil », je me serais sentie entre guillemets un peu coupable et  
184 puis bon j'aurais essayé d'aider encore mieux ou bien euh d'envoyer chez  
185 quelqu'un d'autre. Mais euh non, je me sens plutôt bien, on est content d'avoir  
186 aidé, d'avoir été pour l'écoute puis on sait que ça a fait du bien à la personne,  
187 donc on se sent bien soi-même.

188 M : d'accord, je comprends. Et pis euh s- il n'y a pas des relations ou peut-être  
189 des... des situations qui ont- qui t'ont- que t- desquelles tu t'es sentie peut-être

190 un peu plus proche et puis qui t'ont pesé, par exemple que tu repensais, que tu  
191 ressassais peut-être à une certaine situation qui te-

192 J : Alors non / parce que euh ça peut être n'importe qui qui vient me parler que  
193 ce soit un ami proche ou pas, parce que j'ai pas- j'ai mes deux meilleures  
194 amies, tous les autres ce sont des a- j'ai peut-être cinq amis (M : mhm) pis  
195 après c'est les copains copines (M : mhm) donc euh que ce soit copain copine,  
196 ami ou meilleur ami je ne me suis jamais sentie obligée d'aider (M : mhm) et  
197 puis après c'est clair pt'être ça allait plus loin ou bien- mais si c'est ma  
198 meilleure amie elle va me dire des problèmes plus graves que si c'est juste le  
199 copain copine (M : d'accord) pis à ce moment-là, à partir du moment où c'est  
200 ma meilleure amie j'ai... j'ai aucun problème qu'elle vienne m'en parler donc  
201 euh... même après dix ans euh je connais tout, donc elle vient me parler de  
202 quelque chose de grave ou autre, j'aurais- elle aura aucune gêne, je n'aurais  
203 aucune gêne à lui dire ce que je pense xx alors si c'est un copain j'essaierais de  
204 rester peut être un peu plus distante (M : mhm, mhm) pis euh à faire plus  
205 attention à ce que j'dis ou autre.

206 M : d'accord. Est-ce que, est-ce que, on va les appeler quand même  
207 médiations, ce que tu faisais avec des amis, [c'est- c'est des médiations]

208 J : [ouais mais j'pense c'est un peu ça, ouais]

209 M : donc euh, est-ce que tu te souviens d'une médiation en particulier ?

210 J : alors j'essaye de réfléchir parce que il y en a plusieurs donc euh une en  
211 particulier que je pourrais me souvenir en xxx-

212 M : qu- ouais non quelque chose qui- peut-être une médiation qui:: qui quand  
213 tu te dis « tiens la médiation » tu penses à ça, tu penses à ce- à cette situation-  
214 là. Est-ce que ça existe / chez toi ?

215 J : alors, je pense à une récemment où oui (M : mhm) c'était vraiment une aide,  
216 mais on peut appeler ça une médiation, je pense c'était- c'était pour ma  
217 meilleure amie donc euh est venue me demander conseil parce qu'elle savait  
218 justement que- comme c'est ma meilleure amie et elle connaît ma vie elle savait

219 que j'avais un peu le même problème, enfin le même problème pour moi c'était  
220 moins un problème donc elle xxxxx moi (M : mhm), donc oui...

221 M : d'accord. Et puis comment tu l'as vécue cette médiation-là ? Est-ce que tu  
222 te souviens ?

223 J : oui alors comme j'avais vécu la même chose, sauf que moi j'avais vécu  
224 différemment en fait, enfin je l'avais vécu (M : mhm) pis elle elle voulait savoir  
225 euh comment j'avais vécu, qu'est-ce que j'avais fait ou autre donc euh à ce  
226 moment-là c'était beaucoup plus facile parce que comme moi ça m'avait bien  
227 réussi pis que je connais bien ses parents ou autres, j'ai pu facilement l'aider et  
228 puis euh donc euh elle a suivi mes conseils pis ça s'est même très bien passé.  
229 Donc à ce moment-là on est satisfait, on est content et puis euh on regrette  
230 absolument pas donc euh, voilà

231 M : d'accord. Tu as pu euh- tu as pu approcher de- de toi en faisant cette  
232 médiation-là ou- parce que tu me dis que c'est quelque chose que tu as aussi  
233 vécu toi-

234 J : donc en fait c'est le- son exp- notre expérience euh personnelle (M : mhm),  
235 elle a servi à aider l'autre en fait. Donc euh-

236 M : D'accord donc tu t'es servi de ce que toi tu as vécu pour l'aider

237 J : voilà, pis elle je pense c'est pour ça qu'elle est venu me demander à moi et à  
238 pas- et pas à quelqu'un d'autre (M : mhm), mais si par exemple euh un ami  
239 moins proche s'rait venu m'demander pis que euh dans ma tête je sais que j'ai  
240 vécu un peu près la même chose (M : mhm) pis que je peux aider, je vais  
241 donner les conseils par rapport à ce que j'ai vécu mais pt'être pas forcément  
242 dire à cette personne « j'ai vécu la même chose donc fais ci, fais ça euh je sais  
243 ce que c'est » parce que c'est quand même deux têtes enfin- deux pensées  
244 différentes (M : mhm) donc euh je vais l'aider par rapport à ça mais je vais pas  
245 lui dire forcément // (M : d'accord) que c'était mon cas aussi.///

246 M : est-ce que cette euh cette médiation spécifique-là dont on parlait tout à  
247 l'heure, tu lui donnes un sens dans ta vie ? Est-ce qu'elle prend quelque part  
248 quelque sorte- est-ce qu'elle s'enracine dans ta vie d'une certaine manière ?

249 J : T'arrives à formuler la question autrement (M : bien sûr) parce que là il me  
 250 semble qu'elle prend une trop grande am- xx à dire que ça prend beaucoup  
 251 d'ampleur dans ma pis à ce point-là peut-être [pas-]

252 M : [Pas forcément], peut-être que c'est quelque chose à- c'est peut-être une  
 253 situation à laquelle tu repenses ou bien qui t'a aidé- que tu te dis « tiens cette  
 254 médiation j'ai réussi à:: à je ne sais pas, à:: devenir plus amie avec elle ou- ou  
 255 ça m'a peut-être aidé à moi-même à avoir plus confiance en moi » quelque  
 256 chose de plus... tu vois ?

257 J : oui oui pas d'- alors je dirais que oui parce que après j'ai vraiment senti que  
 258 justement elle avait- bon je sais depuis toujours qu'elle a une grande confiance  
 259 en moi (M : mhm), moi une énorme confiance en elle(M : mhm), mais je pense  
 260 / malgré ça on n'a jamais une confiance infinie donc ça a contribué à l'enrichir  
 261 encore pus , pis euh oui j'y repense de temps en temps d'ailleurs c'est la  
 262 première à laquelle j'ai pensé ici quand tu m'as demandé de (M : mhm) de dire  
 263 mes expériences donc euh voilà. Fondamentalement dans ma vie ça a peut-être  
 264 pas changé grande chose mais ça aide de nouveau dans le sens positif à  
 265 améliorer ce soit notre:: notre euh relation euh meilleure amie...

266 M : d'accord, je comprends. Et puis, maintenant je vais revenir un petit peu, je  
 267 suis désolé si ça décale un petit peu, [j'avais oublié de poser cette question],

268 J : [ouais, il n'y a pas de problème]

269 M : je sais plus si je t'ai déjà posé cette question (J : vas-y), mais euh vous avez  
 270 reçu des- des euh- de la théorie (J : oui). Euh, mais toi, qu'est-ce que tu as  
 271 appris ? Ils vous ont dit « ouais euh vous devez apprendre à écouter, vous  
 272 devez faire ci, ça ça ça » (J : ouais) mais qu'est-ce que toi tu as pris ?

273 J : donc je euh qu'est-ce que j'ai appris? Je veux dire comme ça, la théorie elle  
 274 vient et puis on la suit à la lettre. S'ils disent ouais, regardez la personne dans  
 275 les yeux, ne prêtez pas qu'une seule oreille euh (M : mhm), on va la suivre  
 276 vraiment euh dans le jeu de rôle puis en fait (M : mhm) à force de l'entraîner,  
 277 pis p'être qu'aux premières situations de médiation, on va y repenser donc on  
 278 va se dire il faut faire ça (M : mhm, mhm), il faut faire ça ou faire ci, pis que  
 279 maintenant en fait elles viennent naturellement pis d'ailleurs je serais même

280 plus capable de citer pt'êtré, disons qu'y avait 10 règles principales je s'rais  
 281 pt'êtré même plus capable de disséquer les 10 principales mais, elles sont en  
 282 moi, elles sont naturelles (M : mhm) pis maintenant je les fais sans même m'en  
 283 rendre compte si tu veux, pis j'sais que je fais juste, donc (M : d'accord) voilà,  
 284 dans ce sens-là.

285 M : ouais donc c'est ça, c'est exactement ça, c'est quelque chose qui- qui est  
 286 devenu, progressivement (J : voilà), naturel / chez toi.

287 J : oui, voilà, exactement

288 M : tu lui as donné un sens (J : voilà) à la médiation et puis tu l'as- c'est  
 289 devenu naturel chez toi

290 J : ouais, parce que malgré que j'ai fait l'expérience d'abord pour être avec une  
 291 amie, Emilie (M : mhm), j'ai pas euh complètement mis de côté ce qui euh  
 292 disait M. Erard. Donc j'ai pas dit « OK, il donne la théorie, tant mieux, ciao,  
 293 basta c'est bon » (M : mhm, mhm). On a quand même vécu l'expérience  
 294 sérieusement, donc euh enfin, tout en s'amusant, hein, donc on a- j'ai pris ça au  
 295 sérieux pis j'ai peut-être pas révisé tous les soirs les 10 règles principales, mais  
 296 j'ai entraîné, j'y ai prêté attention lors de médiation qui étaient proches, pis je  
 297 me rends compte maintenant que c'est naturel, donc voilà, j'écoute quelqu'un, je  
 298 sais ce qu'il faut faire, je le fais mais, ouais, pas forcément sans m'en rendre  
 299 compte, j'ai pas besoin de me répéter 10 règles « ah ouais donc euh (M : mhm)  
 300 je vais l'écouter », non je sais que je vais premièrement l'écouter euh, donner  
 301 les conseils qu'il faudra, dire que je suis là... c'est naturel, ouais xxxx

302 M : D'accord, très bien. // euh qu'est-ce que- maintenant en parlant de  
 303 médiation, qu'est-ce que ça veut dire une « médiation réussie » ? Qu'est-ce que  
 304 ça représente ?

305 J : Donc euh une médiation qui- réussie (M : pour toi, hein) oui oui, une  
 306 médiation qui a porté ses fruits, donc qu'y a eu du changement positif en fait  
 307 pour la personne qu'on a aidée (M : mhm) en fait. Donc s'il y a eu des  
 308 changements négatifs ça sera logiquement une médiation pas réussie ou dans  
 309 l'absolu elle pourrait être réussie dans le sens que on sait maintenant qu'on  
 310 peut pas faire ça euh par rapport aux conseils qu'on aurait pu donner (M :

311 mhm, donc ça c'est de ton côté). Voilà mais euh de mon côté une médiation  
 312 réussie c'est une médiation qui a porté des fruits positifs, créé un changement  
 313 positif pour la personne.

314 M : Donc c'est essentiellement quelque chose centré sur la personne qui a été  
 315 médiée en quelque sorte ? C'est-à-dire euh (J : ouais, ouais parce que-) c'est  
 316 par rapport aux résultats que la personne a atteints, c'est pas par rapport à ce  
 317 que toi (J : ouais, voilà) tu as pu apprendre ou ressenti

318 J : lors d'une médiation euh, j'pense pas forcément à moi, je pense plutôt à la  
 319 personne, donc je ne me dis pas euh- par exemple quelqu'un vient me  
 320 demander mon aide pt'être moi j'serais mieux euh chez moi en train de  
 321 regarder la télé qu'en train d'écouter quelqu'un qui me parle de ses problèmes  
 322 ou autre (M : mhm), donc euh j'pense pas à moi en faisant ça, ça me fait plaisir  
 323 de le faire et puis si je commence à penser euh égos ((égoïste ?)), à ce moment-  
 324 là je ne vais plus écouter les gens, j'aurais pas fait la formation de pair  
 325 médiateur xxxxx par la suite, donc euh ouais, j'espère vraiment lors d'une  
 326 médiation que pour moi le but c'est vraiment d'aider la personne et pis que ça  
 327 lui- ouais que ça l'ait aidé, quoi.

328 M : d'accord, donc en fait est-ce que- est-ce qu'on pourrait dire que:: la  
 329 médiation c'est quelque chose qui:: devrait être détachée de l'égoïsme ? Tu dis  
 330 que (J : ah oui-) « si j'étais égoïste » tu penser- tu ferais autre chose, faut  
 331 vraiment avoir un sens euh de l'autre...

332 J : oui, oui oui, oui oui parce que euh je vois pas comment on pourrait aider si  
 333 on pense qu'à soi (M : mhm). Si- 'fin une des règles qui me revient comme ça  
 334 (M : mhm) c'est par exemple si la personne me parle ses problèmes pis je  
 335 commence à dire « ah ouais moi je j'ai fait ci (M : mhm), moi je oui moi je,  
 336 moi je, moi je » ça va plus aller, la personne elle va sentir qu'on pense qu'à  
 337 nous et pas qu'à elle, pis à ce moment-là elle va se mettre en retrait pis la  
 338 médiation sera entre guillemets ratée, l'autre personne va / va partir en xx, en  
 339 ayant peur donc euh ouais non faut vraiment s'ouvrir à l'autre, penser à l'autre  
 340 avant à soi, avant soi.

341 M : d'accord, très bien. Alors /// on va passer à un autre- un autre aspect de la  
342 médiation, c'est que euh j'aimerais savoir quelle place la médiation elle a  
343 aujourd'hui dans ta vie? Tu m'as dit que c'était- que tu faisais de la médiation  
344 tout le temps avec tes amis peut-être quand ils avaient besoin d'aide (J : ouais),  
345 mais est-ce qu'il y a aussi de la médiation xx dans ta famille dans- enfin  
346 médiation dans le sens où par exemple tu- tu aiderais à débloquer un conflit  
347 dans ta famille, ou bien entre tes amis, dans tes relations proches, amoureuses  
348 peut-être ?

349 J : d'accord. Alors oui, je pense que oui donc- un truc que je voulais dire avant  
350 mais c'est pas xx, pendant la période de pairs médiateurs j'trouvais ça  
351 tellement intéressant (rit) que sur le moment je me suis dit ouais je vais faire  
352 psychologue plus tard (M : mhm) c'est trop- c'est trop cool on aide des gens  
353 (M : mhm), tout. Mais bon maintenant ça a changé je fais des études  
354 scientifiques, donc euh voilà, pis euh euh par contre je pense ça a vraiment aidé  
355 dans la vie donc oui après euh en fait en faisant la formation de pair médiateur  
356 on peut aider les autres mais après j'ima- j'estime qu'on peut aussi s'aider soi-  
357 même c'est- ouais pas forcément par une médiation par ce qu'à ce moment-là  
358 je ne me parle pas à moi euh (M : mhm) toute seule en- voilà donc je pense à  
359 moi pis euh pt'être je sais aussi comment réagir. Pis sinon dans ma vie oui  
360 j'pense que ça peut aider, donc après p- par exemple une situation où je suis  
361 comprise dedans, que ce soit dans une relation amoureuse, avec euh mes  
362 parents ou euh ma sœur ou autre, si on prend du recul pis qu'on regarde la  
363 situation en s'imaginant que c'est euh deux autres personnes, pt'être qu'on peut  
364 se donner des conseils à soi-même, donc j'pense que oui, ça a aidé euh (M :  
365 d'accord) dans la vie de tous les jours tout simplement, et de nouveau c'est  
366 dans soi, dans le fait que xxxxx

367 M : Ok, d'accord, très bien je comprends. Mais tu dis euh souvent que la  
368 médiation c'est aussi donner des conseils, mais lorsque tu fais la pratique de la  
369 médiation par exemple tu dis que tu pourrais faire ça, euh j'ai- peut-être que  
370 vous avez appris des choses sur l'écoute, l'écoute active et tout ça, est-ce que  
371 tu pourrais par exemple euh utiliser ces théories-là pour t'aider toi-même  
372 comme tu disais ?

373 J : alors oui euh juste une chose : c'est pas que des conseils c'est aussi  
 374 beaucoup d'écoute, la médiation parce que (M : mhm) ça peut aussi aider  
 375 beaucoup quelqu'un d'en parler tout simplement (M : mhm, mhm) sans  
 376 forcément apr- donc j- c'est pas que des conseils (M : d'accord). Les conseils  
 377 peuvent aider mais euh l'écoute aussi ça fait beaucoup (M : d'accord). Donc  
 378 euh oui je pense ça peut m'aider moi-même, mais si vraiment j'ai besoin de  
 379 parler je vais aller euh chez ma meilleure amie, chez mon père ou autre, je vais  
 380 pas rester renfermée dans moi-même parc'j'ai fait cette formation donc euh je  
 381 suis censée être quelqu'un qu'écoute et pas quelqu'un qui parle, je vais pas  
 382 penser comme ça du tout (M : d'accord), donc euh je- dans ce sens la non,  
 383 j'pense pas que ça a changé énormément grand-chose. Ca- ça peut aider, ça je  
 384 dis pas (M : mhm, mhm), comme tout à l'heure j'ai dit qu'ça m'a aidé après  
 385 dans une relation ou autre, dans certaines situations. Mais euh ça va pas- ça  
 386 m'a pas fait que ouais, comme j'l'ai dit que moi j'ai pu m'ouvrir aux autres pis  
 387 //

388 M : d'accord, oui je comprends bien. Est-ce que tu penses qu'il y ait un lien,  
 389 entre le fait d'avoir été médiatrice et ce que tu fais aujourd'hui ? Tu me dis que  
 390 tu fais des études scientifiques, euh (J : oui donc euh-) qu'est-ce que- qu'est-ce  
 391 que tu fais en ce moment, maintenant ?

392 J : donc j'suis en 3ème du collège (M : mhm) euh à Sainte-Croix pis euh je suis  
 393 en option spécifique physique et application des mathématiques (M : mhm) pis  
 394 mon option complémentaire c'est euh l'informatique, donc ça a pas vraiment à  
 395 voir euh avec euh le- avec le fait d'être médiatrice. Par contre lors du choix de  
 396 l'option complémentaire j'ai beaucoup hésité entre:: informatique pis  
 397 psychologie, pédagogie (M : mhm), et pis en pensant à psychologie, pédagogie  
 398 euh en hésitant j'ai repensé à la formation de pair médiateur (M : mhm), donc  
 399 euh je pense quand même ça a pas mal quelque chose dans le lien, pis je me  
 400 suis dit l'informatique c'est quelque chose qui m'a toujours <intéressée ><inté-  
 401 resté> dans ma tête c'est les métiers de l'avenir ou autre, après ça c'est des  
 402 jugements personnels, pis par contre je me suis dit ouais euh déjà q'j'ai  
 403 l'option spécifique donc physique et application des maths pas la plus facile,  
 404 euh pourquoi pas prendre quelque chose de plus simple en OC ((option

405 complémentaire)), pas que je dis que psychologie pédagogie c'est simple, mais  
 406 par rapport en pairs me- enfin en étant pairs médiateurs, euh ça peut m'aider  
 407 euh ensuite pour cette branche-là pis euh donc j'ai hésité dans ce sens-là mais  
 408 (M : mhm) pour finir j'ai choisi ce qui m'intéressait plus

409 M : d'accord, donc les intérêts se portent plus vers les sciences (J: ouais, ouais  
 410 ouais) mathématiques et physiques. OK, très bien, et puis, c'est une question  
 411 très similaire, mais est-ce que-je sais pas ce que tu as comme projet pour  
 412 l'avenir, mais est-ce que tu pourrais peut-être rapporter ces projets-là à quelque  
 413 chose de la médiation ? La médiation t'a-t-elle aidé à trouver ta voie ?

414 J : Alors c'est possible parc'qu'en fait là je fais ces études de physique  
 415 application des maths, mais plus tard, si je réussis mon bac sans problèmes ou  
 416 autres, j'vais plutôt aller en économie, informatique de gestion, donc je vais-  
 417 déjà que j'<fais><suis> un peu des sciences (M : mhm) voilà, je vais voir  
 418 quelque chose d'un peu plus euh simple et pis je sais que j'y serais très bien  
 419 préparée en ayant pris cette formation-là au collège, pis je veux aussi aller  
 420 beaucoup dans le marketing pis à ce moment-là il faut... il faut avoir de bonnes  
 421 relations avec les gens (M : mhm) pis avoir un bon contact (M : mhm) aussi  
 422 euh donc euh à ce moment-là je pense que ça pourra m'aider. Mais de nouveau  
 423 parce que- comme je l'ai fait c'est naturel, ça vient euh, s'ouvrir aux autres y a  
 424 pas de souci, être à l'écoute::, être là euh (M : mhm), savoir gérer des  
 425 personnes c'es- si après xx je place la barre assez haut, j'aimerais pas être euh  
 426 je me vois plutôt diriger moi euh (M : mhm) genre un groupe de personnes pis  
 427 à ce moment-là euh les personnes en- en étant leur... leur euh pas leur boss  
 428 mais leur euh comment on peut dire ça, leur patron (M : mhm) entre guillemets  
 429 et l- il faut qu'ils aient confiance en nous donc à ce moment-là j'pense que ça  
 430 pourra aider pt'être (M : d'accord), apporter un plus. Pis j'hésiterai pas à le  
 431 mentionner aussi pour e- pour essayer de trouver un travail ou autre. Voilà.

432 M : Ok donc tu planifies un peu de te servir de la médiation- de- de la  
 433 [formation pour euh pour ton futur] quand même

434 J : [ouais je pense ça peut aider ouais]

435 M : [c'est quelque chose qui] reste dans ta vie alors ?

- 436 J : [oui oui oui, ouais]. Oui Parce que c'est un plus (M : mhm, mhm) ça je  
 437 pense, mais- donc autant s'en servir, quoi (M : mhm) ouais.
- 438 M : Bien sûr, d'accord. //// Euh c'est une question un peu xx, mais est-ce que-  
 439 est-ce que tu te sens encore médiatrice ?
- 440 J : Alors / oui rien que parce que j'ai le diplôme affiché dans ma chambre  
 441 (rires) pis à chaque fois je le vois j'dis ah ouais quand même j'ai rxx,
- 442 M : ils vous donnent un diplôme aussi alors...
- 443 J : oui on avait donc euh j'ai- j'ai essayé de retrouver j'ai pas retrouvé ma  
 444 théorie euh qui disait qu'est-ce qu'il fallait faire comment, par contre:: oui le  
 445 diplôme je l'ai affiché dans ma chambre donc euh voilà j'sais pas que- à quel  
 446 niveau il est officiel ou pas mais euh (rit)
- 447 M : c'est pas très important en [même temps]
- 448 J : [voilà (rit)] mais euh
- 449 M : mais tu es fière de ça ou bien
- 450 J : ah oui oui parce que voilà, on est contents on a fait ça, c'était quand même  
 451 euh c'était pas pendant les heures de cours (M : mhm), c'était euh en dehors  
 452 des heures de cours, on venait le samedi au CO ((cycle d'orientation)) donc  
 453 voilà, et pis euh ouais non ça fait-
- 454 M : c'est quelque chose d'important que ce soit- que ça ait été quelque chose  
 455 qui était hors du cursus scolaire ? enfin, pas pendant les heures de cours
- 456 J : ouais voilà parc'quand on dit on fait les journées thématiques, on choisit  
 457 qu'est-ce qu'on peut faire au CO, donc ça c'est pendant 3 journées dans  
 458 l'année où les gens les thématiques c'est euh soit je fais des gâteaux dans les  
 459 cuisines, soit je fais le cours de samaritains ou autre, même si ça pt'être pas à  
 460 voir avec les cours euh en eux-mêmes, ça fait partie du cadre scolaire, tout le  
 461 monde le fait (M : mhm), alors que là sur les, j'sais pas combien on est, sur  
 462 peut être 1000 qu'on est au CO, il y en a 15 qu'ont fait cette formation, donc  
 463 euh c'est vraiment une minorité (M : mhm) pis euh on est toujours content de  
 464 faire partie des 15 qu'ont fait ça pis euh on peut le dire donc enfin... j'ai pas

465 crié sur les toits sur le moment parce que je pense pas que euh la personne  
 466 qu'on aide lors de la formation ça change vraiment quelque chose, 'fin ça  
 467 dépend de chaque personne, mais si j'lui dis j'ai f- j'ai fait pair médiatrice,  
 468 donc je peux mieux t'aider (M : mhm), je pense plutôt qu'elle va euh m- ouais  
 469 moi je le ressentirais pas bien sur le mom- (M : mhm, mhm ) dire ça je dirais  
 470 ouais elle a TROP confiance, elle est SURE qu'elle va pouvoir m'aider (M :  
 471 mhm) donc j'sais pas trop, [j'ai plus besoin de]

472 M : [ça te xx un petit peu]

473 J : ouais voilà exactement, j'ai besoin de quelqu'un qui m'écoute (M : mhm)  
 474 donc euh // euh je crois que je me suis égarée de la question de départ (rit)

475 M : c'est pas grave du tout

476 J : donc voilà, euh / oui, non c'est quelque chose que j'utiliserai pour le futur  
 477 euh dont je suis plutôt fière (M : mhm), donc c'est pas ma plus grande fierté  
 478 pt'êtré, mais c'est (rises) mais euh quelque chose que je ne regrette absolument  
 479 pas d'avoir fait, x

480 M : D'accord, euh // Bon t'as un petit peu déjà répondu à ça aussi mais euh,  
 481 est-ce que ((cortège passe près de nous avec de la musique, beaucoup de bruit,  
 482 j'approche le dictaphone de J)) 'tan j'vais approcher un petit peu le micro parce  
 483 que là ils font xx (J : ouais) ((nous sommes les deux distraits, elle regarde les  
 484 animations)) /// euh, est-ce que tu te sers de ce que tu as appris pendant tes  
 485 années de médiation dans la vie de tous les jours ?

486 J : alors euh, oh mon dieu, un père Noël (rit) c'est x, d'accord euh est- donc oui  
 487 ouais comme tu dis j'ai déjà un peu répondu à cette question dans le sens que  
 488 comme c'est naturel maintenant, en fait j'utilise sans forcément me rendre  
 489 compte. A partir du moment où euh je suis dans une situation de médiation ou  
 490 bien qui utilise la formation pour les pairs médiateurs, je me rends pas  
 491 forcément compte, je me dis pas « ah ouais donc euh c'est ça comme ça », c'est  
 492 naturel pis j'pense je le fais automatiquement donc voilà.

493 M : Ok, Et pis, par rapport à cette question-là, est-ce que t'arrives à me décrire  
 494 un petit peu comment tu te sers de ces- de ces compétences ? De ta- du fait

495 d'être médiateur ((J semble distraite et fatiguée : regarde ailleurs, peu de  
496 contact visuel avec moi)), comment tu fais, est-ce que tu euh- est-ce que ce  
497 sont des situations face à face, est-ce que tu utilises Facebook, des messages,  
498 des sms, tu vois ce que je veux dire ?

499 J : ah ouais d'accord, ouais ouais je vois. Alors euh donc de nouveau si c'est un  
500 ami euh plus proche il osera plus facilement venir en face nous en parler pis  
501 personnellement je préfère (M : mhm). Parce que // t'être- bon quelqu'un de  
502 timide qui vient nous parler, t'être qu'il viendra plus facilement par Facebook  
503 euh autre, parce qu'il est derrière son écran, il voit pas forcément la réaction  
504 que j'ai euh si je trouve que ce qu'il me dit c'est complètement stupide, de  
505 nouveau là on retrouve une règle, si je trouve que la personne me dit quelque  
506 chose de stupide je vais pas- absolument pas me moquer de la personne, je vais  
507 peut-être le penser (M : mhm), mais je vais euh rester très neutre, voilà (M :  
508 mhm, mhm) donc la règle principale c'est vraiment de rester neutre, donc euh  
509 si vraiment je vois que le problème il devient complexe je vais même- par  
510 Facebook, je vais même pt'être proposer « ouais on va boire un verre une fois  
511 pis on en parle, y a pas de souci euh, je suis là pour toi euh, ne t'inquiètes pas,  
512 pas de problème » (M : mhm) mais euh ben j'trouve c'est vraiment- c'est  
513 vraiment mieux par euh par euh écoute, rien que la personne quand elle nous  
514 parle on peut aussi ressentir quelque chose dans sa voix (M : mhm, mhm) par  
515 rapport à ce qu'elle nous dit alors que si c'est (rit)(musique à haut volume)  
516 ((cortège avec musique fort se rapproche, elle regarde l'animation, distraite)),  
517 voilà ça c'est de la chance (rit) (musique fort) ((fait référence au bruit,  
518 ironique)) alors que si c'est par euh par écrit, on le ressent pas forcément euh  
519 donc euh /

520 M : c'est différent...

521 J : ouais voilà c'est différent. Et puis je trouve euh vraiment mieux le fait que  
522 ce soit par oral

523 M : D'accord. Et pis quand tu le fais, ce sont des choses- que- ah non tu m'as  
524 déjà répondu à ça, mais tu ne mets pas en œuvre des listes de choses mais c'est

525 que- en fait tu utilises ta capacité un peu naturelle et puis ce que tu as  
526 développé dans tes années pour euh aider [les personnes...]

527 J : [Ouais, voilà] exactement. Donc si là j'essaie de me  
528 <remémorer><rénommer> je sais que d'abord j'vais commencer par écouter la  
529 personne, la mettre en confiance (M : mhm), donc c'est pt'être même pas  
530 forcément là maintenant les- les 10 règles qu'y avait à suivre, mais c'est euh

531 M : c'est ce que tu fais...

532 J : ouais voilà, c'est ce que je fais (M : mhm) c'est comment moi je l'ai appris  
533 (M : ouais) donc après pt'être chaque pair médiateur pair médiatrice l'a- l'a  
534 appris différemment, en fait, l'a interprété différemment et l'utilise  
535 aujourd'hui différemment, donc euh moi c'est vraiment ça va être écouter,  
536 montrer qu'on peut avoir confiance euh, éventuellement donner des conseils  
537 euh ouais donc euh...

538 M : d'accord, donc tu as /// TA médiation / en quelque sorte

539 J : ouais voilà, ouais. (M : mhm) je l'ai interprété à ma manière euh que  
540 j'estime correcte donc euh j'me suis pas totalement détachée de la théorie, j'ai  
541 juste si on peut dire remodelé à ma façon, ouais.

542 M : d'accord, très bien. Parfait. Euh, est-ce que, maintenant, on retourne à  
543 quelque chose de très général, tu as répondu à peu près à toutes les questions  
544 maintenant, euh je voudrais savoir si tu as quelque chose d'autre à dire en plus,  
545 si euh peu importe quoi, dire ce que tu veux à propose de la médiation, de toi,  
546 de ce que tu as fait ou ressenti...

547 J : d'accord alors, donc euh y a eu euh je vais essayer d'aller dans l'ordre et pis  
548 sur le moment je verrai tout de suite (M : mhm)... euh donc y a eu la formation  
549 à la base c'était pas pour euh vraiment la formation en elle-même mais pour  
550 être avec une amie, total on a fait des nouvelles rencontres euh dont  
551 aujourd'hui encore j'ai quelqu'un qui est resté euh qui est un ami qui est dans-  
552 qui est dans le même collège que moi et avec qui je m'entends très bien grâce à  
553 la pairs médiateurs, donc euh même pas au niveau de la formation de pair  
554 médiateur ça- ça a eu un aspect très positif (M : mhm) euh rien que pour la vie

555 personnelle, ensuite euh donc y a eu euh ouais // tous ces conseils- Ah autre  
556 chose qui n'a rien à voir mais que j'y pense c'est je donne beaucoup de cours  
557 d'appui maintenant (M : d'accord) et puis euh de nouveau quand on donne un  
558 cours d'appui la personne qui nous dit qu'elle a des- des problèmes, à ce  
559 moment-là c'est pas des problèmes person- enfin c'est des problèmes de  
560 maths ou des problèmes d'allemand euh j'pense à une que je donne un cours  
561 d'appui au CO, euh si elle a pas confiance en moi parce qu'elle pense que si  
562 elle me dit que elle arrive pas à faire 3 + 3 je vais me moquer (M : mhm), euh  
563 elle va pas réussir à me dire les problèmes qu'elle a pis à ce moment-là on va  
564 être bloquées, elle, elle arrive pas à me dire, moi j'sais pas qu'est-ce que elle ne  
565 sait pas faire, je vais pas pouvoir l'aider, donc euh de nouveau là je pense ça a  
566 beaucoup servi parce que par e- euh dans le sens que j'ai pu aider la personne  
567 pour les cours d'appui. Pis y a une manière de faire après de nouveau naturelle  
568 qui fait que ça aide et pis je pense ça a porté ses fruits parce que là j'ai été prise  
569 pour la 3ème fois pour faire les euh- ce qui s'appelle les devoirs surveillés (M :  
570 mhm), c'est avec vraiment les tout petits, et pis euh donc voilà j'ai vu y en a  
571 celles qui le faisaient en gueulant parce qu'elles pensent que c'est la bonne  
572 solution, l'année prochaine j'les revoyais plus (M : mhm), donc euh j'pense  
573 que dans ce sens-là ça a pu beaucoup aider aussi donc euh en gros ça a été- s- y  
574 a vraiment eu que du positif (rit) pt'être le seul point négatif c'est le fait de se  
575 lever le samedi matin (rires) pour aller à l'école mais c'est vraiment tout, j'ai  
576 envie de dire. Parce que ouais on est en groupe, on fait ça, on est- à la fin on  
577 reçoit le diplôme pis s- si on- à moins d'être- d'avoir- d'avoir été  
578 complètement à côté de la plaque, ça- ça que peut nous aider euh pour la suite  
579 (M : d'accord) et pas forcément dans s- dans DES situations de médiation  
580 parce que comme je l'ai dit, euh il n'y a jamais eu un cas où deux élèves que je  
581 connais absolument pas se- // sont euh fâchés, enfin sont en conflit, (M : mhm),  
582 et puis euh on m'a demandé « ouais alors, essaie de / de régler leur problème ».  
583 A ce moment-là, si ça aurait été le cas, je l'aurais fait de manière plus  
584 professionnelle que naturelle, dans le sens j'aurais repris la liste pis j'aurais dit  
585 « ben voilà faut vraiment faire ça, faire ci » et puis euh et puis j'aurais suivi un  
586 ordre plus strict et puis après pt'être qu'il aurait aussi fallu faire un rapport au  
587 supérieur donc M. Erard ou autre (M : mhm), donc là j'pense ça aurait été des

588 situations vraiment différentes, ça a pas été mon cas, <parce que> <parce qu'y  
589 a> venu naturel que ce soit avec des amis, la famille, pour moi-même, donc  
590 euh voilà.

591 M : très bien, donc c'est- il y a deux côtés à la médiation : il y a le côté un peu  
592 professionnel et le côté un peu naturel...

593 J : voilà, pis moi je suis plutôt allé dans le sens naturel

594 M : d'accord, donc avec tes amis proches, et pis tes- [ta famille xxx]

595 J : [voilà exactement], exactement

596 M : voilà, on a fini

597 J : Ok, [ça joue]

598 M : [merci beaucoup]

599 J : mais y a pas de souci

*Zoé*

- 1 M : Comme je te disais a euh tout à l'heure pour t'introduire l'entretien, on va  
2 parler de médiation par les pairs, et surtout de ce que toi tu as vécu (Z : mhm).  
3 Donc moi de que j'aimerais euh savoir, si tu es d'accord de me raconter ton  
4 expérience en tant que médiateur. Qu'est-ce que tu as vécu, euh-
- 5 Z : alors euh j'ai pas eu l'occasion de faire beaucoup de médiations (M : mhm),  
6 mais dans la formation, ben déjà ça m'a beaucoup aidée niveau euh émotionnel  
7 pour moi parce que j'ai un caractère quand-même très fort, et pis dans ma  
8 relation avec mes parents, avec mes amis, ça m'a permis- enfin / d'avoir des  
9 outils que j'pourrais appliquer avec d'autres personnes mais en même temps  
10 que je peux m'appliquer à moi-même pour pouvoir réussir à faire ça  
11 correctement en fait
- 12 M : mhm, quand tu dis « à faire ça » tu-
- 13 Z : à // à mettre un espace entre moi et le conflit et à analyser en fait / plutôt ce  
14 qu'il se passe
- 15 M : au lieu de réagir directement ?
- 16 Z : voilà exactement.
- 17 M : d'accord, je comprends. Donc ça c'est ce que ça t'a apporté (Z : ouais), et  
18 puis, tu as eu le- la possibilité de faire des médiations, ou...
- 19 Z : alors sans le vouloir vraiment s- des fois j'faisais un peu de médiation avec  
20 mes amis, des choses comme ça (M : mhm) mais c'était vraiment- c'était pas  
21 vouloir « Zoé, veux-tu faire la médiation » des trucs comme ça pis m'asoir pis  
22 discuter (M : mhm) non c'était vraiment (M : pas très officiel) voilà, c'était  
23 vraiment non-officiel (M : mhm) pour des amis parce que j- sans m'en rendre  
24 compte en fait, j'en fait tous les jours quand-même
- 25 M : d'accord, alors c'est quelque chose que tu fais assez- tous les jours
- 26 Z : ouais, ouais

27 M : et pis euh dans ces- dans ces médiations-là, est-ce que tu peux me raconter  
 28 un petit peu- /// non, en fait excuse-moi je vais reprendre la question. // Je sais  
 29 que- c'était- c'était- les psychologues scolaires vous ont proposé à tout le  
 30 monde cette- la possibilité de devenir pairs médiateurs (Z : mhm), il y a eu un  
 31 petit groupe de personnes de euh ton époque qui a fait ça. Est-ce que-  
 32 comment- comment tu as choisi de devenir médiateur, pourquoi tu t'es dirigée  
 33 là-dedans ?

34 Z : /// j'me- je pense que c'était un- quelque chose de nouveau et pis je suis  
 35 très- plus tournée sur les autres, les autres d'abord et pis moi après, je me suis  
 36 dit que c'était aussi une manière- c'était une manière que je pouvais avoir en  
 37 plus pour les aider en fait. Et pis ouais ça m'intéressait quand-même un petit  
 38 peu (M : mhm) et pis je me suis dit ouais pourquoi pas

39 M : d'accord ça t'a appelé en fait un p- [si j'entends bien ce que tu dis]. C'est  
 40 quelque chose que- qui s'est présenté devant toi pis tu t'es dit « ouais ça c'est  
 41 [[quelque chose de bien]] »

42 Z : [voilà, ouais][[pourquoi pas, ouais]]

43 M : pourquoi pas...

44 Z : mhm /

45 M : et puis une fois que t'étais dans la formation, ça a confirmé ton choix, tu  
 46 t'es dit que c'était bien / de faire ça / à part le fait qu'il fallait se lever le samedi  
 47 matin...

48 Z : (rit) alors, oui ça m'a- ben y'a- comme partout, il y a des moments où  
 49 c'était plus en bas pis ça me plaisait un peu moins, mais c'est vrai que / ça m'a-  
 50 /// ça m'a plus apporté que que ça- que ça ne m'a pris, en fait. // J'ai- je regrette  
 51 en tout cas pas de l'avoir fait, même si maintenant s- à part entre les- entre les  
 52 amis, ça m'sert absolument pas à grande chose (M : mhm, mhm). Mais s- /  
 53 ouais/// on m'a jamais appelée mais c'est pas pour autant que j'utilise pas ce  
 54 qu'on m'a appris en fait.

55 M : d'accord, je comprends. Donc euh quand tu disais avant que- c'était pas ///  
 56 comment tu as dit ça (rit) // enfin c'est pas grave, j'ai oublié, c'est pas grave

57 (rires), ça arrive. Euh, voilà, on va passer à autre chose- pas à autre chose mais-  
 58 euh // est-ce que, /// si on fait un petit peu appel à ta mémoire et puis à ce que  
 59 tu as pu vivre comme médiations non-officielles comme tu disais avant, tu  
 60 peux me raconter comment tu as vécu ça ? comment- Quelle était ton  
 61 expérience à ce moment-là

62 Z : /// je comprends pas ((semble agacée, en retrait))

63 M : d'accord euh, ce que je veux te demander c'est par exemple imaginons que  
 64 tu es avec un groupe d'amis, (Z : ouais ?) ((marque intérêt pour la question par  
 65 sa position)) et pis tu as- tu es amenée un peu malgré toi euh à médier un  
 66 conflit entre des personnes, est-ce que ça t'es arrivé ce genre de choses

67 Z : // non, c'est plutôt un par un en fait.

68 M : un par un, [donc] face à face [[avec une personne]]

69 Z : [c'est...] [[face à face]] avec une seule personne et pis demander /// avec-  
 70 sans les mots qu'on a appris genre les mots pourquoi, pourquoi t'as fait ça, des  
 71 trucs comme ça. Mais vraiment mettre en place les phrases-types qu'il faut  
 72 dire, qu'il faut pas dire et tout ça (M : mhm), et pis ouais // même pas prendre  
 73 les deux personnes en conflit mais en prendre juste une et pis déjà ça, ça l'aide  
 74 pis ça lui permet de résoudre lui-même son conflit en fait.

75 M : d'accord, d'accord, très bien. Et pis ce genre de situations, comment tu l'as  
 76 ressenti ? // qu'est-ce que tu as // [gardé] de ça ?

77 Z : [alors] // ça- franchement ça fait du bien de se sentir un peu- de se dire que  
 78 c'est un peu grâce à toi que / que les autres ils s'entendent mieux et tout ça pis  
 79 // ouais bon y- c'est vrai qu'il y a des fois où malgré moi je le fais // alors qu'en  
 80 fait je suis vraiment pas du tout dedans, pis j'ai vraiment pas envie de le faire et  
 81 m- mais je le fais / pis d'après ce que j'ai vu je le fais suffisamment bien pour  
 82 qu'il y ait quand-même- pour que ça porte quand même des fruits en fait.

83 M : d'accord, très bien. Donc c'est quelque chose que tu euh // dont tu tires un-  
 84 une certaine satisfaction même si parfois c'est pas ce que tu voudrais faire (Z :  
 85 voilà), parce que ça te prend malgré toi (Z : voilà). Ok euh ///je sais que vous  
 86 avez suivi une formation pendant un certain temps, je sais qu'ils vous ont

87 donné des apports théoriques. Ça c'est une chose, une autre chose, je pense,  
88 c'est ce que tu as pu garder, ce que tu as pu prendre de ça. Puis j'aimerais  
89 savoir qu'est-ce que // tu as pris, qu'est-ce que tu as gardé pour toi, qu'est-ce  
90 que tu as SAISI en fait

91 Z : ouais. Euh déjà, on nous a expliqué notre tenue- notre tenue- notre langage  
92 corporel et pis notre langage, juste les paroles qu'on utilise, et tout ça et  
93 comment se tenir, comment ne pas se tenir quand on fait quelque chose comme  
94 ça /, et pis je crois que c'est ça- ouais c'est ça qui m'a- ouais c'est ce qui m'a  
95 vraiment resté (M : mhm). C'est la parole, qu'est-ce qu'il faut utiliser comme  
96 mots, qu'est-ce qu'il faut pas utiliser, comment il faut- enfin vraiment / ouais  
97 c'est le genre de truc que j'ai gardé pis // des fois je suis dans une position où il  
98 faudrait pas que je sois pis je me dis s- ça me revient en mémoire en fait. Donc  
99 euh mais je pense que j'ai quand-même plein de trucs qui sont partis, que j'ai  
100 laissés de côté (M : mhm, mhm), mais ça- ça je sais c'est ça c'est ce que je me  
101 souviens le plus.

102 M : d'accord donc euh je reprends : tu dis que c'est les- tu as intériorisé  
103 quelque chose du niveau verbal et puis non-verbal, la façon de- une espèce de  
104 capacité interactionnelle verbale et non-verbale qui- que tu as intériorisé en toi  
105 (Z : mhm) qui a pris un sens en fait (Z : voilà). C'est ça qui est important pour  
106 toi // que tu as gardé, que tu- parce que tu me dis que tu as des choses que tu as  
107 laissé de côté,

108 Z : ouais, non ouais, ça j'ai gardé ouais

109 M : essentiellement ce que tu as gardé c'est ça, c'est le fait de pouvoir (Z :  
110 ouais) mieux ressentir ce que la personne est entraîné de dire avec certains mots,  
111 et puis les mots qu'elle utilise pas, les positions et- ((acquiesce de la tête))  
112 d'accord (Z : mhm). Je comprends, très bien. Et ça c'est quelque chose qu'ils  
113 vous avaient dit ?

114 Z : oui, alors ça on a fait des exercices, on a entraîné, on nous a donné des  
115 feuilles à propos. Donc ouais c'est vraiment- c'est vraiment ce qu'on nous a  
116 donné, c'était de la théorie qu'on nous a donné et pis que j'ai gardé en fait.

117 M : d'accord, très bien. /// euh /// maintenant en ce qui concerne /// les  
 118 médiations en elles-mêmes comme tu les fais en face à face etc., euh /  
 119 comment tu le vis ? Tu me dis que parfois tu euh tu le vis de manière imposée,  
 120 ça dépend, des fois t'as pas envie que ce soit là. Mais est-ce que /// est-ce qu'il  
 121 y a des choses- est-ce qu'il y a des moments où tu te dis « ouais c'est  
 122 exactement ce que j'ai envie de faire » ou euh // « ça ne me convient pas » //  
 123 ((semble se retirer un peu de l'interaction)) Ce que je cherche à savoir c'est si  
 124 tu as des //-

125 Z : si j'ai envie de le faire ?

126 M : voilà, si tu as envie, si tu as plaisir à le faire, si...

127 Z : alors c'est vr- ça d- franchement ça dépend beaucoup de la personne, du  
 128 moment et de mon état d'esprit. Parce qu'il y a des moments, pour la même  
 129 personne, je suis d'accord de le faire mais volontiers tout ça (M : mhm), x c'est  
 130 une manière pour moi d'aider comme j'ai dit, pis y a des moments où s- ça  
 131 m'embête juste- enfin ça mxxx vraiment de le faire. Mais je le fais quand  
 132 même // parce que c'est dans mon état d'esprit d'aider les autres en fait.

133 M : d'accord, je comprends. Donc ça fait partie de toi le fait de vouloir aider  
 134 (Z : voilà). Mais lorsque tu aides à ce moment-là, même si- que tu aies envie ou  
 135 pas envie, selon les problèmes qui te sont amenés, est-ce que tu le vis de  
 136 manière euh / facile ou est-ce que parfois ça peut être difficile pour toi les  
 137 sentiments, les émotions des autres...

138 Z : ben là justement de nouveau ça passe au cas par cas. Donc franchement ben  
 139 c'est /// ouais s-// c'est vraiment /// comment je fais pour aider quelqu'un dans  
 140 cette situation-là en fait. Parce que des fois, // on me demande de- d'aider pis  
 141 en même temps je fais la média- la médiation pis c'est // enfin // je sais pas  
 142 vraiment comment expliquer mais s-

143 M : d'accord je comprends deux secondes ((dame du café arrive, veut qu'on  
 144 commande)) ((à ce moment j'avais perdu la concentration)) ((...))

145 Z : alors en fait //// quand j'ai pas envie de le faire mais que je le fais quand  
 146 même, // ça va plus me passer dessus, ça va moins rester dans mon esprit et pis

147 faire que je vais plus r- plus réfléchir à la solution à apporter, à quoi dire, à  
 148 comment le dire et des choses comme ça. Donc c'est vrai que quand j'ai pas  
 149 envie de le faire, je fais peut-être moins attention à comment je dis les choses.  
 150 // Mais dans mon opinion, je pense que même quand j'ai pas envie je fais  
 151 quand-même le minimum nécessaire pour qu'il y ait un résultat quand-même  
 152 positif.

153 M : très bien. Et pis euh je sens comme une, tu me dis si je me trompe, // euh //  
 154 même si c'est quelque chose qui te /// qui t'interpelle, que t'as vraiment envie  
 155 de f- enfin // c'est difficile [à conceptualiser]

156 Z : [ça me dérange pas de faire] (M : voilà). En fait si c'est quelque chose qui  
 157 me dérange pas de faire, je pense que je suis plus apte à donner de meilleurs  
 158 conseils, à proposer de meilleures solutions, // mais ça change pas que si j'ai  
 159 une réticence à le faire // mais que je le fais quand-même, j'aurai- j'aurai plus-  
 160 non, j'aurai moins /// je vous embrouille je pense (rit)

161 M : je t'écoute (sourit)

162 Z : alors euh, ouais. Si j'ai envie de le faire (M : mhm), je le ferai bien, si j'ai  
 163 pas envie de le faire je le ferai, mais tout de suite moins bien en fait.

164 M : d'accord. Et tu sais pourquoi tu fais euh moins bien ? Qu'est-ce qui te fait  
 165 faire moins bien, ou mieux ?

166 Z : /// parce que j'ai envie de le faire je vais m'investir plus, je vais plus  
 167 recherche de ce qu'on nous a appris /// pis quand j'ai pas envie de le faire, ben  
 168 je le fais quand-même parce que ça fait partie de moi (M : mhm), mais c'est  
 169 pas pour autant que je vais pas r- il y a les trucs de base qui reviennent (M :  
 170 mhm), les- les objets- enfin les choses de base qu'on nous a appris qui  
 171 reviennent, mais je vais pas ch- je vais pas chercher à approfondir le sujet en  
 172 fait.

173 M : d'accord. Si j'essaie de synthétiser, tu dis que quand tu n'as- quand tu as  
 174 envie tu t'investis beaucoup, donc de toutes tes facettes, alors que quand tu en  
 175 as pas envie, tu t'investis beaucoup moins, et pis tu cherches un peu moins à  
 176 appliquer les concepts tels qu'ils vous les ont appris (Z : voilà), tu te prends

177 moins la tête en fait pour euh (Z : voilà, exactement). D'accord je comprends,  
178 donc tu suis en fait tes envies

179 Z : ouais

180 M : d'accord /// ((dame du café amène la commande)) C'est euh, c'est très  
181 intéressant. Donc euh c'est comme ça que tu as // rendu la médiation tienne (Z :  
182 voilà) en passant- en faisant comme ça. Parce qu'autrement tu- ouais d'accord  
183 je comprends. ///

184 M : Maintenant, euh pendant qu'on prépare nos boissons (rires), qu'est-ce que-  
185 est-ce que tu te souviens d'une médiation en particulier, qui t'ait marquée.

186 Z : ///alors, // euh, j'ai une amie qui a beaucoup de problèmes, que ce soit dans  
187 sa vie quand- quand- au travail, des choses comme ça, et pis c'est vrai que:- je  
188 crois c'est celle avec qui je fais le plus de médiations non volontaires parce que  
189 ben /// elle m'appelle moi (M : mhm), mais en même temps, je remarque il y a  
190 des fois, pour le même sujet, ça me dérange pas du tout de l'aider mais il y a  
191 des fois j'ai vraiment pas env- j'ai pas la tête à ça, j'ai pas envie // pis ouais ça-  
192 ça me soule que ce soit toujours sur le même sujet et pis que // ouais en même  
193 temps je suis un peu déçue parce que je pensais avoir réussi à l'aider (M :  
194 mhm), la dernière fois qu'on avait parlé ça allait mieux, tout ça. Et pis là de  
195 nouveau elle revient sur le même sujet // donc je pensais vraiment l'avoir aidée  
196 mais en fait non, donc je- je suis quand même un peu déçue (M : mhm, mhm),  
197 ben ouais il y a des fois je suis déçue de MON travail, même si c'est pas censé  
198 être un travail. Mais je suis déçue de ce que j'aur- j'aurais pu faire mieux je me  
199 dis (M : mhm), mais en fait j'ai donné de mon mieux, quoi. Comme je sais que  
200 je me suis investie (M : mhm) pis que ça a pas donné le résultat que je voulais,  
201 ben c'est vrai que ça- ça me déçoit quand-même un peu.

202 M : d'accord, donc quand tu fais cette médiation- quand tu as fait cette  
203 médiation-là, tu avais des attentes (Z : mhm) vis-à-vis de la situation de la  
204 personne, tu voulais qu'elle- que ça se stabilise (Z : voilà), ou que ça  
205 s'améliore-

206 Z : sans même m'en rendre compte, j'ai des attentes par rapport à la personne  
207 avec qui je- je fais justement cette technique, mais je m'en rends compte que

208 quand il y a les effets escomptés en fait. S'il y a les- s'il y a- s'il y en a pas (M :  
209 mhm), ben je suis déçue, pis s'il y en a je suis contente.

210 M : d'accord. Et pis // c'est une question un peu abstraite, mais // euh est-ce-  
211 est-ce que cette médiation apparemment récurrente que tu fais avec ton amie,  
212 //euh a un sens dans ta vie ? Est-ce que tu lui donnes une- est-ce qu'elle a une  
213 solidité dans ce que tu- dans ce que tu vis, en fait. /// Je sais pas si je- c'est clair  
214 ce que je dis // parfois [je peux xxxxxx]

215 Z : [alors pt-être je] alors peut-être que je vais répondre faux mais // c'est // en  
216 fait je pense que cette médiation qu'on fait c'est un peu la base de notre amitié.  
217 Si je la faisais pas (M : mhm), je pense pas que je pourrais supporter cette amie  
218 comme je fais maintenant en fait (M : Ok) ///

219 M : non mais c'est exactement ça la question (elle rit). D'accord mais à ce  
220 moment-là tu as peut-être euh // tu // là il y a quelque chose que je ne  
221 comprends pas très bien, c'est que j'ai l'impression que tu mettrais dans le  
222 même panier à ce moment-là l'amitié et la médiation. Est-ce que tu arrives à  
223 faire une différence entre les deux' euh

224 Z : alors, automatiquement je suis de toutes façons amie avec cette personne, le  
225 seul truc c'est que // le nombre de problèmes qu'elle a, // si j'avais pas la  
226 médiation en soutien (M : mhm), je pense que je la verrais moins que je la vois  
227 maintenant. Parce que je pense pas que je pourrais // supporter de l'entendre se  
228 plaindre continuellement, tout ça (M : mhm). Tandis que maintenant ayant la  
229 médiation de mon côté, <on><je> l'entend se plaindre, tout ça, pis après ça  
230 passe. Pis à ce moment-là je me dis / si on met de côté tous les moments où j'ai  
231 dû faire une médiation au moment où il se plaint pis on garde les bons  
232 moments, il y en avait quand-même pas mal. Le seul truc c'est que si j'ai pas la  
233 médiation, ben j'aurais pas pu faire ça, je pense pas.

234 M : ça te permet de te décentrer de toutes les questions très problématiques (Z :  
235 voilà) de l'ami, de ta cop- de ton ami.

236 Z : ouais

237 M : ok je comprends. /// On a- on a dit avant qu- qu'il fallait qu'une médiation  
 238 porte ses fruits (Z : mhm), est-ce que c'est ça une médiation réussie pour toi ?  
 239 Ou bien est-ce que ça a plus de-

240 Z : une médiation réussie c'est vaste, parce que ça- ouais comme je dis c'est du  
 241 cas par cas (M : mhm), donc euh /// pour moi une médiation réussie, si on  
 242 prend en compte mon amie, c'est si elle va mieux, si elle broie moins du noir,  
 243 des trucs comme ça. // Pis une médiation qui est pas réussie, c'est si je dois  
 244 m'arrêter à un moment parce que:: soit moi soit elle on arrête de converser en  
 245 fait. /// Et pis /// quand une médiation est réussie, c'est // quand il y a un pas  
 246 de plus vers l'avant, pas forcément un grand pas, mais juste un tout petit pas  
 247 (M : mhm) de plus vers le but que je me suis fixé par rapport à ce que je pense  
 248 que son besoin est. Enfin, pas son besoin, mais /// le point qu'il faudrait qu'on  
 249 atteigne pour que ce soit vraiment // parfait. Pas parf- non pas parfait, je  
 250 m'exprime faux // que ça soit mieux.

251 M : d'accord, je comprends // pas par pas (Z : voilà). Une bonne médiation, une  
 252 médiation réussie c'est quelque chose qui fait avancer / d'accord.

253 Z : voilà. Puis si on doit interrompre une médiation, ben ça fait plutôt régresser  
 254 que ça ne fait avancer. On fait même plus du sur-place (M : mhm), c'est  
 255 vraiment une régression parce qu'on a pas pu finir et pis /// fin / j'ai des  
 256 imageries un peu bizarres mais c'est comme si euh // chaque jour, on doit faire  
 257 un certain traitement à des plantes ; si on loupe un jour, ben la plante elle  
 258 commence à s- à se faner. Donc si on LOUPE un jour, ben on peut tout  
 259 recommencer depuis le début. Donc c'est ça en fait, le jour où on stoppe une  
 260 médiation (M : mhm), ben je dois tout recommencer. On reprend depuis le  
 261 début.

262 M : d'accord. Donc euh // si je comprends bien, ce que tu me dis c'est que-  
 263 qu'il n'y a pas // euh plusieurs médiations avec une personne, c'est une  
 264 médiation grande avec dans laquelle il y a plusieurs étapes (Z : voilà). Et puis  
 265 s'il y en a une de ces étapes qui est- qui est loupée, une médiation qui est  
 266 loupée, il faut revenir en arrière et à peu près recommencer (Z : voilà)-  
 267 d'accord je comprends.

268 Z : mais c'est pas forcément / tout en un- xxxx pas forcément tout en un appel  
 269 téléphonique, quand elle m'appelle ou comme ça (M : mhm). J'estime que un  
 270 pas est franchi quand à la fin de notre conversation, elle se sent mieux, qu'elle  
 271 peut plus rigoler ou comme ça. Ca j'estime que c'est un pas en avant (M :  
 272 mhm). Si // on doit se quitter pis qu'elle est encore // mal, / ben le lendemain  
 273 quand elle me retéléphonerà ben il faudra reprendre au pas 1.

274 M : ok, je comprends. ///// Maintenant on va parler plus de la médiation par  
 275 rapport à toi-même, euh // Aujourd'hui, quelle place tu donnes à la médiation,  
 276 dans ta vie. À part le fait que, comme tu me disais, le- dans tes amitiés peut-  
 277 être, est-ce qu'il y a d'autres domaines où tu t'en sers, est-ce que

278 Z : franchement, c'est vraiment un rôle secondaire que ça tient dans ma vie  
 279 parce que j'y pense jamais // et pis c'est vrai que même quand je l'utilise, je me  
 280 rends pas compte que c'est ça que j'utilise en fait. Donc euh si on me  
 281 demandait de faire une vraie médiation avec quelqu'un, je pense qu'au début je  
 282 serais pas mal déstabilisée (M : mhm) parce que je // parce que je sais plus et  
 283 pis // il faudra- ouais, j'ai pas l'habitude (M : mhm). Donc c'est vraiment  
 284 quelque chose // ouais, j'y pense jamais // J'ai un certificat dans ma chambre  
 285 qui me sert absolument à rien que j'ai même pas accroché, je sais même pas où  
 286 il est, parce que // quand j'ai fini ma formation je me suis dit « mais ça va me  
 287 servir absolument à rien » (M : mhm). Pis à part entre amis, je suis même pas  
 288 sûr que ce soit vraiment de la médiation ce qu'on fait. Mais // ouais, ça me sert  
 289 pas à grande chose // parce que j'ai pas l'occasion de mettre en pratique ce  
 290 qu'on m'a appris.

291 M : d'accord, je comprends. Mais quand tu dis euh, je reviens au tout début de  
 292 l'entretien, tu me disais qu'il y avait certaines choses comme par exemple au  
 293 niveau de la parole et pis de l- de la posture, du corps, etc. Est-ce que ce sont  
 294 des choses qui- qui te sont restées et puis que tu utilises quand-même  
 295 aujourd'hui euh // qu'est-ce que tu fais maintenant, tu as- tu es [au gymnase tu-  
 296 ]

297 Z : [je suis à] l'école de commerce

298 M : d'accord, tu es à l'école de commerce, est-ce que tu t'en sers euh avec tes  
299 professeurs, avec tes amis, tes collègues de classe...

300 Z : ben avec mes amis justement quand ça s'agit de demander conseil, enfin  
301 quand on me demande des conseils, des trucs comme ça, comment est-ce qu'il  
302 faut faire // mais euh c'est vrai qu'en classe / non (M : non, d'accord). Donc  
303 vraiment c'est si on me demande d'aider et pis à ce moment on me donne des  
304 conseils. Je vais pas donner des conseils comme ça, tu devrais faire ci, comme  
305 ça (M : mhm, mhm). Je vais plutôt faire la- faire réfléchir la personne (M :  
306 mhm, mhm), Mais c'est tout

307 M : tu me dis si je me trompe, mais j'ai l'impression que t'as pas voulu garder  
308 la théorie, mais que l'essence de l'aide à autrui, tu l'as gardée. C'est-à-dire que,  
309 même si tu fais pas appel aux théories point par point comme avec votre petit  
310 bouquin ou je ne sais pas quoi qu'il vous a donné, euh ce que tu fais c'est que  
311 dans ton naturel quotidien, t'es quand même disponible pour les gens (Z :  
312 ouais) et pis euh peut-être que tu as envie de les aider. Et pis euh pour moi c'est  
313 ça qui est important, que tu me dises que tu as gardé quelque chose que tu as  
314 développé, pas forcément que tu n'avais pas avant, mais que tu as développé  
315 peut-être à travers ta vie (Z : ouais, ouais) et que tu as gardé grâce un peu- qui  
316 s'est réveillé disons un petit peu grâce à cette formation de la médiation. Est-ce  
317 que c'est un peu ça que tu as vécu ?

318 Z : ouais, moi je pense que c'est quelque chose qui est restée en moi (M :  
319 mhm) sans même que je le veuille ou que je le veuille pas, pis ouais c'est une  
320 partie de moi qui- qui va rester en fait. J'y fais pas attention, mais je sais –  
321 enfin quand on me demande- quand on me pose la question, je sais qu'elle est  
322 là.

323 M : d'accord. Ça fait quand-même référence à quelque chose en toi, [tu euh]

324 Z : voilà

325 M : ouais c'est exactement ça que je voulais / savoir, si ça faisait vraiment-

326 Z : ouais

327 M : pis tu me dis oui, ben c'est encore mieux, parce que je me dis que:: / c'est  
328 très bien, c'est très bien (rit). Euh xxxx bon e- / est-ce que tu penses- si on fait  
329 appel à ce qu'on vient de dire, est- ce que ça a eu une- un rapport avec le choix  
330 professionnel que tu as fait ?

331 Z : // pas du tout

332 M : pas du tout. C'est quelque chose qui est [totalement à part]

333 Z : [pas du tout] parce que moi mon choix professionnel maintenant c'est une-  
334 un choix de rechange en fait. C'est temporaire, c'est vraiment pas ce que j'ai  
335 envie de faire dans ma vie donc euh (M : mhm, mhm) // ça a absolument aucun  
336 lien avec ce que je veux faire plus tard // et pis ça a aucun lien avec ce que je  
337 fais maintenant.

338 M : d'accord. Ok, très bien, tu fais quelque chose de transitoire maintenant et  
339 [après tu veux faire quoi ?]

340 Z : [par contre-] euh

341 M : c'est peut-être dans ce qu'il y a après tu...

342 Z : euh ben c'est plutôt dans /// ouais dans les langues ou comme ça, mais  
343 vraiment- hôtesse de l'air quelque chose comme ça. Donc c'est- j'ai pas  
344 l'impression qu'il y a un lien grand avec la médiation (M : mhm, mhm). Par  
345 contre quand j'étais petite je voulais être assistante sociale, // et pis c'était pr-  
346 pour ça que je me suis un peu plus dirigée vers la médiation.

347 M : d'accord, d'accord. Donc t'avais un projet peut-être quand tu étais plus  
348 petite, puis tu t'es dit la médiation va m'aider à atteindre ce but (Z : ouais).  
349 Mais maintenant, pour ta vie aujourd'hui et puis ce que tu as envie de faire  
350 comme hôtesse de l'air, t'as pas l'impression que ça a un sens.

351 Z : non ça- ça va me servir absolument à rien

352 M : d'accord

353 Z : dans ma perception à moi. Après peut-être que je me trompe (M : mhm),  
354 mais / moi ça va- j'ai vraiment pas l'impression que ça va m'aider.

355 M : tu n'as pas l'impression que tu vas te servir de ce que tu as appris euh pour  
356 ap- pour le métier euh pour le métier que tu as choisi

357 Z : non

358 M : d'accord.

359 (séquence hors entretien)

360 Z : pour moi la médiation c'est d'aller vers quelqu'un en lui posant des  
361 questions spécifiques pour l'aider lui-même à trouver les conseils dont il a  
362 besoin. Pas nous, de l'aider en lui apportant des- directement ce dont il a  
363 besoin, c'est vraiment lui donner les outils pour que lui-même trouve ce dont il  
364 a besoin.

365 M : d'accord, c'est une définition que tu as en toi depuis le début, en fait ça.

366 Z : voilà, donc pour moi c'est ça la médiation donc c'est pour ça que dans mon  
367 métier futur j- c'est pour ça que je me dis que dans mon métier futur j'ai pas de  
368 médiation à faire.

369 M : d'accord. Ok euh, une dernière question, c'est pas vraiment une question  
370 mais c'est- c'est une requête, plutôt, est-ce que tu aurais envie de me dire  
371 quelque chose d'autre ? Par rapport à la médiation, par rapport à ce que tu as  
372 appris de la médiation, euh

373 Z : /// ben / comme je l'ai dit elle m'a beaucoup aidée parce que de caractère je  
374 suis très susceptible. Donc c'est- vraiment même si comme ça, à dire je trouve  
375 assez bizarre, parce que comment la médiation peut aider quelqu'un qui est  
376 susceptible, ben bizarrement / c'est comme si pour moi, en tout cas au début  
377 parce que maintenant ben j'ai moins besoin d'y faire attention, mais le fait que  
378 en médiation on doit faire attention à comment on pose les questions, quel ton  
379 utiliser, au début je me suis entraînée que tout ce que je disais, absolument tout  
380 ce que je disais quand j'étais fâchée avec mes parents, quand j'étais fâchée  
381 avec mes amis, tout ce que je disais était médiation. C'est-à-dire : quel mot  
382 j'utilise, quel ton j'utilise, pour exprimer quelque chose que JE ressens // tout /  
383 en/ n'ayant pas //// la- le ton qui monte plus pour aggraver la situation. Donc  
384 c'est vraiment // quelque chose qui m'a beaucoup aidée parce que ben j'ai pu

385 utiliser ben // mêm- même pas le langage corporel parce que /// quand t'es  
386 énervé ça se voit, mais vraiment la parole qu'est-ce que je dis comment je le  
387 dis, // ben ça m'a quand-même un peu aidé, ouais. Donc euh // la médiation  
388 c'est pas forcément QUE pour aider les autres. Moi elle m'a aidé et puis euh //  
389 je- je suis contente de l'avoir fait quand-même.

390 M : d'accord, ça t'a aidé pis aujourd'hui tu ressens les résultats de ce travail  
391 que tu as fait, alors ?

392 Z : mhm

393 M : Donc c'était une- cette formation on peut dire que ça t'a permis d'apporter  
394 plus à toi que de ce que tu as pu apporter aux autres avec ça ?

395 Z : // ((hésitante, fatiguée)) voilà, ouais c'est assez ça ouais (rires)

396 M : Je crois qu'on a fini à moins que tu veuilles me dire autre chose ?

397 Z : moi c'est bon

398 M : d'accord, ben on a fini, je-

## **Annexe 2 : Notes de lecture dans l'ordre des entretiens**

### *Emilie*

Médiation pour aider les autres

Important de participer dans une organisation, de s'investir

Bonne expérience, rencontrer des gens

Nouveau lien

Ce n'était pas imposé

Aider des autres comme un moyen de concrétiser son identité d'aide à autrui

Est assez impressionnée

Réussir à aider

C'était assez difficile

Peur de ne pas pouvoir aider, voire d'endommager

Pas envie de juger

Être en confiance vs être extérieure

Rapport entre comment se sentent et résultats

Se sentir impuissant

Écouter, être une épaule

J'ai pu progresser, développer, mûrir

Ne pas juger les gens

Observer les gens

Tolérance

Observer plus les gens pour juger moins facilement

Montrer à la personne qu'elle est accompagnée

Écoute active

Important avant tout d'écouter

Bien écouter

Aider c'est naturel, ne se pose pas la question de l'obligation

Problème à trouver une solution

Réflexion sur ses émotions

Affecté

Mettre ses émotions de côté et savoir s'arrêter

Même si c'est naturel, c'est pas facile car on ne sait pas comment les gens vont réagir

Émotions pas pendant la formation

Appréhension, peur

Il faut faire attention, certaines pressions

Les émotions bien automatiquement et peuvent nous surpasser

C'est dans la pratique que j'ai été confronté aux émotions propres et d'autrui

Désolé pour autrui

On se pose la question : réflexion sur soi et autrui

Difficile d'entrer dans vie d'autrui de cette manière

Moins scolaire, plus proche d'elle

Mûrir, je suis plus grande, d'autres vécus

Médiation plus proche de soi

Ça va dans le sens de la personne

La médiation réussie ne dépend pas de ma satisfaction

Fait sortir de son problème et être heureuse c'est pas dans mon sens

Vit avec médiation au quotidien, on s'en sert dans la vie de tous les jours pour gérer les conflits

Médiation au collègue, médiation en famille

La médiation en est un processus de maturation

C'est présent tous les jours, c'est important dans la vie de tous les jours

L'envie d'aider autrui était déjà là avant la formation à la médiation

La médiation n'y est pas pour rien dans mes choix professionnels

L'expérience de médiatrice a permis de vivre des choses plus concrètes

Elle n'implique pas un protocole

Elle témoigne d'un processus d'apprentissage : des protocoles vers le naturel

Ce rappel des points en gros

Aujourd'hui c'est plus naturel

Elle aime connaître l'opinion de chacun pour synthétiser et pour que les gens trouvent leur compte

J'ai un peu ce rôle de médiatrice

Identité et rôle de médiateur parmi ses amis

Ne « peut » pas ne pas aider

Ça me sort

Ne pas aider, c'est pas moi

### *Joëlle*

Elle réalise que cela lui convient

Répond à propos de la formation, pas de son vécu

Médiation : amis qui viennent lui parler

Elle utilise ce qu'elle a appris pour aider ses amis

Elle avait quand même un certain intérêt

Je ne regrette absolument pas

Médiation avec les amis : quelque chose de moins formels

Il a ressenti plus de facilité à aider

Ça vient tout seul

Ne jamais faire semblant, ne pas écouter que d'une oreille, montrer qu'on est attentif : ce sont des aspects qui viennent tout seuls

Mettre en confiance la personne

Médiation est un plus, ça a aidé à améliorer sa capacité à aider ses amis

Médiation : une amélioration

Pas envie d'aller trop loin pour ne pas donner un mauvais conseil

Ça m'a mise en confiance pour l'écoute des autres

Beaucoup de rencontres

Ça m'a donné confiance en moi, ça a vraiment aidé

Les expériences de vie plus la médiation ont amené une amélioration

Elle aide sans qu'elle s'en rende compte

Avec le recul, elle peut dire qu'elle a plus confiance en soi

Jamais senti obligée

Ne s'imagine pas ne pas aider quelqu'un

Aider est quelque chose de valorisé

On se sent bien quand on a aidé

Elle dit qu'elle arrive à gérer la distance qu'elle a avec les conflits, en fonction de la personne qui lui parle

Lien étroit entre l'aide et la médiation

Elle répond sur ce qu'elle a fait et pas sur ce qu'elle a vécu

Se sert de ses expériences de vie pour aider

Si ça s'est bien passé, elle est satisfaite et contente

Grâce à la médiation, son amie a pu enrichir sa confiance en elle

Elle a gardé en soi des parties qui maintenant sont naturelles

Et elle le fait sans s'en rendre compte

La médiation : écouter, conseiller, être là

Médiation réussie : changement positif, apprendre des erreurs

Altruisme : je ne pense pas à moi en faisant sa

Médiation ratée : se mettre en retrait de

Pour réussir médiation : s'ouvrir à l'autre et être altruiste

Médiation : ça a vraiment aidé dans la vie

Aider les autres et s'aider soi-même

Psychologie-médiation : c'est trop cool on aide des gens

Ça a aidé dans la vie de tous les jours

C'est pas que les conseils, c'est aussi beaucoup d'écoute. Ça peut aussi aider beaucoup quelqu'un d'en parler tout simplement.

Image d'elle-même comme quelqu'un qui écoute

J'ai pu m'ouvrir aux autres

Psychologie et médiation : elle fait un lien entre les deux

Médiation : aide, relations avec les gens, bons contacts

Carrière future : médiation pourra l'aider dans le futur, mais ça n'a pas été un facteur de choix de carrière

Médiation : il faut que les gens aient confiance

Elle est fière, voit une utilité à la médiation

Se sent encore médiatrice

Pour être aidé, il y a besoin de quelqu'un qui écoute

C'est naturel maintenant, je l'utilise tous les jours sans forcément m'en rendre compte

C'est naturel et je le fais automatiquement

Les règles données pendant la formation surgissent dans son discours

Sensibilité au para verbal : on peut aussi ressentir quelque chose dans sa voix

Écouter la personne, la mettre en confiance

Interprétation propre, applications propres : c'est comment moi je l'ai appris

Remodeler à ma façon

Rencontres : nouvel ami, c'est un aspect très positif, formation à la médiation a eu un aspect très positif rien que pour la vie personnelle

Utilise outils de médiation pour son activité de répétitrice

Si la personne se sent jugée, elle va se renfermer

Manière naturelle de faire : il y a une manière de faire après de nouveaux naturelle qui fait que ça aide

Il y a vraiment eu que du positif

Manière professionnelle vs naturelle

Moi je suis plutôt allé dans le sens naturel

### *Zoé*

Ça m'a beaucoup aidé au niveau émotionnel

Ce sont des outils pour soi et pour autrui : aider les autres et aider soi-même

Non officielle vs officielle

Fait médiation sans vraiment le vouloir

Elle en fait tous les jours sans s'en rendre compte

Curiosité, intérêt

Je suis plus tourné sur les autres : identité altruiste

La médiation est une manière en plus pour aider les autres

Ça m'intéressait quand même un petit peu

N'utilise pas la médiation hors du cadre amitié : à part entre les amis, ça ne me sert absolument pas à grand-chose

On ne m'a jamais appelé mais ce n'est pas pour autant que j'utilise pas ce que m'a appris

Médiation en face-à-face

Sans les mots qu'on a appris : sans les techniques

Résoudre lui-même son conflit : important de résoudre les problèmes par soi-même

Ça fait du bien de se dire que c'est un peu grâce à toi que les autres se sentent mieux : ça fait du bien d'aider, fierté

Fait médiation malgré elle, même si elle n'est pas du tout dedans

Sensibilité au verbal et au non verbal

Posture et langage : ce qui lui est resté

Les aspects théoriques de la formation reviennent d'eux-mêmes

Elle a laissé de côté des choses et gardé d'autres

C'est dans mon état d'esprit d'aider les autres

Ça fait partie de moi de vouloir aider

De son investissement dépend la qualité de ce qu'elle va faire

Aider ça fait partie de moi

Aspects théoriques qui reviennent : les trucs de base qui reviennent

Fait médiation à sa manière, selon ses envies : elle sait écouter ses besoins

Réflexions sur son vécu : ambivalence entre envie d'aider et pas envie d'aider

Si elle ne réussit pas à aider, elle est déçue

Réalise que parfois elle est déçue de son travail, par opposition à l'issue de la personne : elle s'investit, il n'y a pas de résultats, est déçue

Elle a des attentes vis-à-vis d'elle-même et par rapport à l'autre personne

Médiation comme base d'amitié avec une autre personne : sans la médiation elle ne la supporterait pas

Médiation est une ressource : la médiation en soutien

Cas par cas

Médiation pas réussie si elle doit s'arrêter

Médiation réussie si la personne va mieux, si elle broie moins du noir, si on fait un pas de plus vers l'avant

Sens de responsabilité partagée : si on loupe un jour, eh bien on peut tout recommencer depuis le début

Médiation a un rôle secondaire dans sa vie : elle s'en sert sans s'en rendre compte

J'y pense jamais : elle a intériorisé, approprié la pratique

Elle met en doute que ce soit des médiations ce qu'elle fait avec ses amis

Ne se sert de ses acquis que si on lui demande de l'aide

Apporter de l'aide à quelqu'un : faire réfléchir la personne

C'est quelque chose qui reste en moi, c'est une partie de moi, je sais quelle est là. Sorte d'identité- ressource

Médiation n'a aucun lien avec ses choix de carrière

S'est dirigée vers la médiation car elle voulait devenir assistante sociale

Aider lui-même à trouver les conseils dont il a besoin. Pas nous de l'aider en lui apportant des-directement ce dont il a besoin, c'est vraiment lui donner les outils pour qu'il trouve lui-même ce dont il a besoin

Pas de médiation à faire dans le futur

La médiation m'a beaucoup aidée parce que de caractère je suis très susceptible

On doit faire attention à comment on pose les questions : utilise autorégulation et sens de soi, aspects de la médiation pour gérer son tempérament et ses relations : tout ce que je disais était médiation

Quels mots j'utilise pour exprimer quelque chose que je ressens

C'est vraiment quelque chose qui m'a beaucoup aidé en ce sens

La médiation c'est pas forcément que pour aider les autres

### **Annexe 3 : Notes de lecture et thèmes**

#### *Emilie*

##### ***Identité de médiateur***

aider les autres comme un moyen de concrétiser le fait que j'aide

aider c'est naturel, ne se pose pas la question de l'obligation

ne « peut » pas ne pas aider

l'envie d'aider autrui était déjà là avant la formation à la médiation

ne pas aider, c'est pas moi

médiation plus proche de soi

moins scolaire, plus proche d'elle

aujourd'hui c'est plus naturel

ça me sort

mûrir, je suis plus grande, d'autres vécus

la médiation en est un processus de maturation

elle témoigne d'un processus d'apprentissage : des protocoles vers le naturel

c'est présent tous les jours, c'est important dans la vie de tous les jours

j'ai un peu ce rôle de médiatrice

identité et est rôle de médiateur parmi ses amis

##### ***Comment je fais la médiation***

bien écouter

écouter, être une épaule

il faut faire attention, certaines pressions

même si c'est naturel, c'est pas facile car on ne sait pas comment les gens vont réagir

appréhension, peur

problème à trouver une solution

est assez impressionnée

réussir à aider

pas envie de juger

elle n'applique pas un protocole

elle aime connaître l'opinion de chacun pour synthétiser et pour que les chacun trouve son compte

médiation au collège, médiation en famille

vit avec médiation au quotidien, on s'en sert dans la vie de tous les jours pour gérer les conflits

difficile d'entrer dans vie d'autrui de cette manière

rapport entre comment se sent et résultats

*Qu'est-ce que la médiation m'a apporté*

j'ai pu progresser, développer, mûrir

observer les gens

observer plus les gens pour juger moins facilement

ne pas juger les gens

tolérance

Bonne expérience, rencontrer des gens

nouveaux liens

la médiation n'y est pas pour rien dans mes choix professionnels

l'expérience de médiatrice a permis de vivre des choses plus concrètes

*Les émotions et la médiation*

réflexion sur ses émotions

mettre ses émotions de côté et savoir s'arrêter

émotions pas pendant la formation

c'est dans la pratique que j'ai été confronté aux émotions propres et d'autrui

les émotions viennent automatiquement et peuvent nous surpasser

affecté

désolé pour autrui

c'était assez difficile

se sentir impuissant

peur de ne pas pouvoir aider, voire d'endommager

***Qu'est-ce que c'est que la médiation***

ça va dans le sens de la personne

fait sortir de son problème et être heureuse c'est pas dans mon sens

la médiation réussie ne dépend pas de ma satisfaction

***Comment je suis arrivée à la médiation***

Médiation pour aider les autres

Important de participer dans une organisation, de s'investir  
ce n'était pas imposé

## *Joëlle*

### *Identité de médiateur*

elle aide sans qu'elle s'en rende compte

ça vient tout seul

ne s'imagine pas ne pas aider quelqu'un

aider est quelque chose de valorisé

elle a gardé en soi des parties qui maintenant sont naturelles et elle le fait sans s'en rendre compte

psychologie-médiation : c'est trop cool on aide des gens

Image d'elle-même comme quelqu'un qui écoute

se sent encore médiatrice

c'est naturel maintenant, je l'utilise tous les jours sans forcément m'en rendre compte

c'est naturel et je le fais automatiquement

les règles données pendant la formation surgissent dans son discours

interprétation propre, applications propres : c'est comment moi je l'ai appris

remodelé à ma façon

manière professionnelle vs naturelle: moi je suis plutôt allé dans le sens naturel

### *Comment je fais la médiation*

ne jamais faire semblant, ne pas écouter que d'une oreille, montrer qu'on est attentif : ce sont des aspects qui viennent tout seul

mettre en confiance la personne

médiation avec les amis : quelque chose de moins formel

elle utilise ce qu'elle a appris pour aider ses amis

pas envie d'aller trop loin pour ne pas donner un mauvais conseil

jamais senti obligée

j'arrive à gérer la distance qu'elle a avec les conflits, en fonction de la personne qui lui parle

se sert de ses expériences de vie pour aider

si ça s'est bien passé, elle est satisfaite et contente

altruisme : je ne pense pas à moi en faisant ça

médiation : il faut que les gens aient confiance

écouter la personne, la mettre en confiance

manière naturelle de faire : il y a une manière de faire après de nouveaux naturels qui fait que ça aide

***Qu'est-ce que la médiation m'a apporté***

elle a ressenti plus de facilité à aider

médiation : une amélioration

ça m'a mise en confiance pour l'écoute des autres

beaucoup de rencontres

ça m'a donné confiance en moi, ça a vraiment aidé

les expériences de vie plus la médiation ont amené une amélioration

avec le recul, elle peut dire qu'elle a plus confiance en soi

on se sent bien quand on a aidé

grâce à la médiation, son amie a pu enrichir sa confiance en elle

médiation : ça a vraiment aidé dans la vie ; aider les autres et s'aider soi-même

ça a aidé dans la vie de tous les jours

j'ai pu m'ouvrir aux autres

elle est fière, voit une utilité à la médiation

carrière future : médiation pourra l'aider dans le futur, mais ça n'a pas été un facteur de choix de carrière

sensibilité au para verbal : on peut aussi ressentir quelque chose dans sa voix

rencontres : nouvel ami, c'est un aspect très positif, formation à la médiation a eu un aspect très positif rien que pour la vie personnelle

utilise outils de médiation pour son activité de répétitrice

il y a vraiment eu que du positif

médiation est un plus, ça a aidé à améliorer la capacité à aider les amis

***Qu'est-ce que c'est que la médiation***

médiation : amis qui viennent me parler

lien étroit entre l'aide et la médiation

la médiation : écoute, conseiller, être là

médiation réussie : changement positif, apprendre des erreurs

médiation ratée : se mettre en retrait

pour réussir médiation : s'ouvrir à l'autre et être altruiste

c'est pas que les conseils, c'est aussi beaucoup d'écoute. Ça peut aussi aider beaucoup quelqu'un d'en parler tout simplement.

psychologie et médiation : elle fait un lien entre les deux

médiation : aide, relations avec les gens, bons contacts

pour être aidé, il y a besoin de quelqu'un qui écoute

si la personne se sent jugée, elle va se renfermer

***Comment je suis arrivée à la médiation***

pour être avec une amie

elle réalise que cela lui convient

elle avait quand même un certain intérêt

je ne regrette absolument pas

## *Zoé*

### *Identité de médiateur*

fait médiation sans vraiment le vouloir

elle en fait tous les jours sans s'en rendre compte

je suis plus tourné sur les autres : identité altruiste

fait médiation malgré elle, même si elle n'est pas du tout dedans

c'est dans mon état d'esprit d'aider les autres

ça fait partie d'elle de vouloir aider

aider ça fait partie de moi

c'est quelque chose qui reste en moi, c'est une partie de moi, je sais quelle est là.  
Sorte d'identité- ressource

### *Comment je fais la médiation*

ce sont des outils pour soi et pour autrui : aider les autres et aider soi-même

non officielle vs officielle

on ne m'a jamais appelé mais ce n'est pas pour autant que j'utilise pas ce que m'a appris

médiation en face-à-face

sans les mots qu'on a appris : sans les techniques

résoudre lui-même son conflit : important de résoudre les problèmes par soi-même

de son investissement dépend la qualité de ce qu'elle va faire

fait médiation à sa manière, selon ses envies : elle sait écouter ses besoins

si elle ne réussit pas à aider, elle est déçue

réalise que parfois elle est déçue de son travail, par opposition à l'issue de la personne : elle s'investit, il n'y a pas de résultats, est déçue

elle a des attentes vis-à-vis d'elle-même et par rapport à l'autre personne

cas par cas

Médiation a un rôle secondaire dans sa vie : elle s'en sert sans s'en rendre compte

ne se sert de ses acquis que si on lui demande de l'aide

*Qu'est-ce que la médiation m'a apporté*

ça m'a beaucoup aidé au niveau émotionnel

la médiation est une manière en plus pour aider les autres

n'utilise pas la médiation hors du cadre amitié : à part entre les amis, ça ne me sert absolument pas à grand-chose

ça fait du bien de se dire que c'est un peu grâce à toi que les autres sont donc de mieux : ça fait du bien d'aider, fierté

sensibilité au verbal et au non verbal

posture et langage : ce qui lui est resté

les aspects théoriques de la formation reviennent d'eux-mêmes

elle a laissé de côté des choses et gardé d'autres

aspects théoriques qui reviennent : les trucs de base qui reviennent

réflexions sur son vécu : ambivalence entre envie d'aider et pas envie d'aider

médiation comme base d'amitié avec eux une autre personne : sans la médiation elle ne la supporterait pas

médiation est une ressource : la médiation en soutien

j'y pense jamais : elle a intériorisé, approprié la pratique

la médiation m'a beaucoup aidé parce que de caractère je suis très susceptible

comme doit faire attention à comment on pose des questions : utilise autorégulation et sens de soi, aspect tirés de la médiation pour gérer son tempérament et ses relations : tout ce que je disais était médiation

quels mots j'utilise pour exprimer quelque chose que je ressens

c'est vraiment quelque chose qui m'a beaucoup aidé en ce sens

***Qu'est-ce que c'est que la médiation***

apporter de l'aide à quelqu'un : faire réfléchir la personne

sens des responsabilités partagées : si on loupe un jour, eh bien on peut tout recommencer depuis le début

elle met en doute que ce soit des médiations ce qu'elle fait avec ses amis

aider lui-même à trouver les conseils dont il a besoin. C'est pas lourd de l'aider en lui apportant directement ce dont il a besoin, c'est vraiment lui donner des outils pour qu'il trouve lui-même ce dont il a besoin

la médiation c'est pas forcément que pour aider les autres

médiation réussie si la personne la mieux, si elle pourra moins du noir, si on fait un pas de plus vers l'avant

médiation pas réussie si elle doit s'arrêter

***Comment je suis arrivée à la médiation***

curiosité, intérêt

ça m'intéressait quand même un petit peu

s'est dirigé vers la médiation car elle voulait devenir assistante sociale

altruisme

