

## FICHE PRATIQUE COMPLEMENTAIRE AU DOCUMENT SYNTHESE DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE DANS LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT

Cellule Harcèlement DSDEN 64 D.Malbet / C.Mendiboure

avril 2018

Une approche restaurative et préventive dans la gestion des situations de harcèlement pour une école inclusive

### Conseils pratiques / Eléments réflexifs

Les recherches et les retours d'expériences montrent l'importance de l'usage éducatif et restauratif de la punition et de la sanction en milieu scolaire pour faire bouger la situation, stopper les faits, prévenir la récurrence et responsabiliser les différents impliqués.

Il s'agit de se dégager du mode punitif répressif centré sur l'acte, qui instaure un rapport de force dans une approche binaire (bien/mal - tort/raison - gentil/méchant...) au profit d'un mode restauratif qui s'inscrit dans la durée, centré sur les personnes, les relations et les besoins mutuels.

Dans l'approche restaurative, la fracture du lien revêt plus d'importance que le fait.

La réparation des préjudices, moral et matériel, ainsi que la restauration des relations détériorées par la situation de harcèlement sont plus importants que l'accusation et la punition.

Cette approche vise à l'évolution de la personne en contribuant à la prise de conscience de ses actes, de sa responsabilité et lui donne l'opportunité d'apprendre de ses erreurs. Elle préserve la dignité de chacun et offre la possibilité de modifier les comportements de manière positive.

### Méthodologie / conditions d'application

Il s'agit d'impliquer de manière active et constructive toutes les personnes concernées.

#### La posture de l'adulte

- Faire confiance dans les capacités des individus à pouvoir modifier leurs comportements et tirer expérience de l'erreur
- Attitude de neutralité bienveillante, ferme, sans préjugé et non blâmante.
- Adapter un mode de communication parlant de sa place et au nom de « je » : « pour le moment, je pense que...je vois que...je vais y réfléchir et nous en reparlerons...j'ai compris que... »
- S'autoriser à exprimer ses difficultés : « je suis ennuyé par ce qui se passe...je suis préoccupé par la situation...je me questionne sur la façon de procéder... »

#### Les principes de collaboration et de partenariat

- Au sein de l'équipe éducative
- Après des élèves impliqués (victimes, intimidateurs, témoins...)
- Avec les parents
- Avec les partenaires....

Ils s'appuient sur la rencontre, le dialogue, l'écoute, l'expression pour comprendre ensemble ce qui se passe et évaluer les conséquences. Chaque acteur participe en concertation à l'analyse et à la recherche de solutions pour réparer les préjudices et aider à la restauration des liens.

## Modalités / Prise en compte de la situation dans une approche restaurative

Saisie directe de l'établissement par : une plainte de parent (oral, écrit) ; une plainte d'élève ; des faits rapportés par des témoins adultes, élèves, des observations directes de faits ou de paroles en classe, dans la cour ou autres lieux

Saisie de l'établissement par l'institution : 3020 plateforme nationale ; Rectorat, DASEN ; IEN de circonscription (cf. protocole départemental DSDEN « stop au harcèlement »).

### Etape 1

Si saisine directe, prendre un temps d'entretien avec la personne à l'origine de la demande afin de recueillir toutes les précisions utiles à un premier niveau de compréhension. Donner un délai d'observation et de recueil d'éléments

*Exemple* : « nous allons nous retrouver pour faire le point d'ici 15 jours..... »

« Nous allons rencontrer tes parents à telle date pour ... »

Le délai d'évaluation de la situation doit être adapté à la teneur de la plainte, à la gravité des faits ou à l'état de souffrance des personnes.

Quelque soit l'origine de la saisine : concertation pluridisciplinaire (professionnels ressources de proximité), regards croisés, et analyse co-réflexive pour déterminer les modalités de gestion de la situation : comment on s'y prend ? qui fait quoi ? où ?

S'appuyer sur les ressources documentaires (guide, grille des signaux faibles...) comme outils supports de réflexion, d'objectivation ou d'action.

### Etape 2 / 3 / 4

#### Phase de recueil d'éléments : observations ; solutions proposées

Rencontrer individuellement chaque élève impliqué dans un espace d'écoute calme en utilisant un mode de questionnement bienveillant (principe de l'entretien individuel restauratif) environ 20mn

-*Impliquer l'élève par un questionnement* non jugeant et non culpabilisant pour la recherche de solutions et l'émergence d'une préoccupation partagée au sujet de la situation.

-*Poser le cadre de l'entretien* : confidentialité, durée, objectifs, les suites, expliquer l'origine de cette rencontre, la contextualiser *exemple* : «j'ai recueilli ... je suis préoccupé de ce que j'ai entendu, vu.....je voudrais comprendre ce qui se passe dans le souci de garantir la sécurité, la protection et le bien-être de tous les élèves dans l'école, l'établissement.....nous allons rencontrer également l'ensemble des élèves concernés....l'idée étant de voir comment chacun peut contribuer pour que cela s'arrête et retrouve des relations apaisées....il n'est pas tant de punir ou de sanctionner que de faire prendre conscience de sa part de responsabilité dans les actes et de leurs conséquences afin de les réparer..... »

« Je te propose de me raconter ce qui se passe ou ce qui s'est passé... »

-*Reformuler* « si je comprends ce que tu me racontes... » ou « selon toi... » la reformulation doit s'ancrer dans le discours de l'élève.

-*Montrer de l'empathie* en nommant des émotions « oui, je comprends, tu as peur, tu te sens inquiet... »

- Privilégier les questions ouvertes
- Utiliser le « je » qui humanise la relation
- Tolérer les silences qui participent d'encourager la personne à s'exprimer

### Questions plus spécifiques

#### *Victime*

Que s'est-il passé pour toi ? qu'en penses-tu ? que ressens-tu ? Qu'est-ce qui est le plus dur pour toi ? Que peux-tu faire pour que cela se passe mieux pour toi, pour améliorer la situation, pour que cela change... ? Selon toi, que doit-il se passer maintenant pour que les choses s'arrangent ?

Recueillir ses besoins, ses propositions, ce qui serait important pour elle...

L'aider à repérer ses ressources...l'informer des démarches en cours ou à venir (rencontre parents)

#### *Mis en cause*

Sais-tu pour quelle raison tu es là ?

Partir des faits (date, lieu, observations, constats, éventuellement des noms...)

Que peux tu nous dire de cette situation ? Que s'est-il passé pour toi ?

S'il reconnaît les faits : « qui a été affecté par ce que tu as fait ? »

Que peux-tu faire pour que les choses s'arrangent ?

### **Etape 5**

#### Principes de co-éducation et d'une collaboration active de tous les acteurs

Inviter les parents des principaux élèves impliqués de manière indépendante sous forme d'une équipe éducative, en présence d'au moins un professionnel ressource.

Contextualiser et donner les objectifs de la rencontre

Croiser les observations, les éléments recueillis et les appréciations de chacun

Informé de l'accompagnement mis en place voire du suivi individuel

Partager les actions déjà menées et réfléchir ensemble à la recherche de solutions et des suites à donner pour chaque impliqué et au regard de la situation....

Perspectives : vers quoi on tend ; prévoir une autre date de rencontre pour faire le point du suivi et de l'accompagnement de la situation...selon besoins.

Elaborer des actions collectives à dimension préventive au sein de la classe, voire de l'école (compétences psychosociales, activités de coopération, projets à thématique)

Communiquer sur ces actions.

### **Etape 6**

Information et réflexion au sein de l'équipe pédagogique sur la situation pour les associer à l'observation (vigilance accrue par exemple...), la prise en charge et le traitement selon besoin et élaborer des actions collectives pour favoriser le mieux-être à l'école.

Coordonnations partenariales selon la situation avec les services du péri scolaire.

Contribution des parents aux projets.