

« Une bonne culture du feed-back est essentielle »

Comment lutter contre le cyberharcèlement ? Que faut-il savoir pour réagir de façon adéquate ? Le programme Jeunes et médias a interrogé Regula Berger, de l'Institut d'aide à l'enfance et à la jeunesse de la Haute école de la Suisse du Nord-Ouest. Mme Berger est chargée de cours à la Haute école de travail social et co-auteure d'un ouvrage sur le cyberharcèlement*, qui vient de paraître.

Quelle est la différence entre situation conflictuelle et harcèlement ?

Regula Berger : Un conflit oppose deux personnes qui sont sur un pied d'égalité. Il y a action et réaction, par exemple lors d'une dispute pour obtenir quelque chose. Il n'y a généralement pas d'intention cachée, personne n'essaie de nuire à l'autre de manière ciblée en usant de son pouvoir.

En revanche, il y a harcèlement lorsqu'il y a une intention derrière les agissements de l'auteur, que celui-ci use de sa différence de pouvoir, et ce de manière répétée. La victime est diffamée, ridiculisée, des rumeurs circulent à son propos ; il n'y a plus de respect mutuel.

Peut-on dire que le cyberharcèlement n'est rien d'autre que le prolongement du harcèlement dans le monde numérique ?

C'est la reproductibilité qui est ici problématique, notamment des images et des vidéos, qui ont nettement plus d'impact. Les victimes sont traumatisées, car les images les touchent davantage que les paroles.

Pouvez-vous décrire le processus ?

Tout commence par un conflit entre deux personnes qui dégénère, mais où les deux intervenants se défendent encore. S'ensuivent des attaques, une exclusion de la part de l'auteur. Divers témoins s'y associent : certains s'en

* Chapitre « Beratung bei Cyberbullying » (pp. 261 à 276) in : Pauls, H./Stockmann, P./Reichert, M. (éd.). Beratungskompetenzen für die psychosoziale Fallarbeit. Ein sozialtherapeutisches Profil. Lambertus-Verlag, août 2013.

mêlent et participent au harcèlement, tandis que d'autres en rient. Ces personnes accordent de l'attention au harceleur, qui a justement besoin d'attention et d'encouragements. D'autres spectateurs sont tout simplement soulagés de ne pas être la cible des attaques. La victime est désécurisée et a de plus en plus le sentiment qu'elle ne peut plus contrôler la situation, quoi qu'elle fasse. Elle finit par vivre un stress constant et par tomber malade. C'est un système qui rend malade, qui traumatise la victime, car la honte est telle qu'on se sent complètement impuissant.

Dans votre texte, vous écrivez que le cyberharcèlement enfreint les règles de base du respect et de l'équité. Comment en arrive-t-on là?

Les personnes qui tirent un avantage du harcèlement d'autrui manquent souvent d'empathie, elles ont du mal à se mettre à la place des autres, elles ne mesurent pas la portée de leurs actes et rejettent la faute sur la victime.

Peut-il y avoir cyberharcèlement sans harcèlement ?

Le harcèlement et le cyberharcèlement procèdent d'une dynamique similaire ; ce qui les distingue, c'est le canal utilisé.

Des études ont montré que les jeunes victimes de cyberharcèlement sont fréquemment aussi victimes de harcèlement. Mais le potentiel de nuisance du cyberharcèlement est plus grand. Comme pour le harcèlement en personne, il y a détérioration de la relation, mais le cyberharcèlement est souvent anonyme. Et l'anonymat fait peur.

Qu'est-ce que cela signifie pour la prévention ?

Un des points essentiels est d'éviter l'isolement. Il faut que les élèves sachent à qui s'adresser à l'école en cas de cyberharcèlement, afin d'enrayer au plus vite le processus et d'éviter l'escalade.

Comment empêcher le cyberharcèlement ?

En multipliant les relations sociales. L'école doit se positionner clairement : le cyberharcèlement enfreint aux règles de respect et il n'est donc pas toléré. Il est aussi important que les élèves aient chacun un réseau social. Les jeunes relativement isolés peuvent vite devenir des victimes. Il faut aussi informer les jeunes sur les médias numériques, le plus tôt possible.

Que faire en cas de cyberharcèlement ?

Il est important que les professionnels connaissent les dynamiques à l'œuvre dans le harcèlement et le cyberharcèlement. En effet, réagir comme si c'était une situation conflictuelle et asseoir victime et auteur autour d'une table pour qu'ils en parlent risque malheureusement de donner de nouvelles armes à l'auteur.

Comment protéger les enfants et les jeunes ?

Une bonne culture du feed-back est essentielle, à l'école comme à la maison. Il faut répondre aux questions suivantes : comment réagir aux conflits de manière constructive ? comment dire que quelque chose nous dérange sans

blessier l'autre et en lui donnant une chance de changer ? Parler de ces questions fournit une assise précieuse, car on transmet ainsi les règles de base de la communication et des interactions. Il est aussi important que les enfants apprennent à se défendre et à défendre leurs besoins dès le plus jeune âge. Ils doivent apprendre à dire non, à intervenir et à faire preuve de courage civique.

Avez-vous des programmes de prévention à recommander aux écoles ?

Je recommande le programme Medienhelden**. Bien conçu, il propose un CD et du matériel de très bonne qualité que l'on peut utiliser directement pour aborder le thème du cyberharcèlement avec les jeunes.

[Plus d'informations sur le thème du cyberharcèlement](#)

Jeunes et médias est le Programme national de promotion des compétences médiatiques. Son objectif est d'encourager les enfants et les jeunes à utiliser les médias numériques de façon sûre et responsable. Il offre aux parents, aux enseignants et aux professionnels des informations, un soutien et des conseils sur la juste manière d'encadrer les enfants et les jeunes. www.jeunesetmedias.ch

** Anja Schultze-Krumbholz, Pavle Zagorscak, Herbert Scheithauer: Medienhelden – Unterrichtsmanual zur Förderung von Medienkompetenz und Prävention von Cybermobbing (ISBN 978-3-497-02281-6)