

LA MÉDIATION LES MESSAGES CLAIRS

Ce n'est pas un scoop, on assiste à l'école ou au collège à la multiplication de problèmes et conflits entre élèves. Malheureusement pour les gérer, le recours à la violence semble être la seule issue, la seule expression qu'ils emploient. La technique des « messages clairs » peut être une solution pour mieux appréhender le « vivre ensemble »

OBJECTIFS

- Comprendre que l'on peut régler un conflit sans entrer dans la violence
- Permettre aux élèves de résoudre leurs conflits de manière autonome par la pratique du « message clair »
- Apprendre à utiliser ce type de message, que ce soit pour exprimer une satisfaction ou un problème relationnel.
- Permettre aux élèves de comprendre ce qui peut se jouer lors d'un conflit : les rôles des personnes impliquées dans un conflit et l'importance des émotions.
- Apprendre à régler un problème en autonomie (sans les adultes) en parlant au lieu de se battre

MATÉRIEL

- Une affiche « *Comment faire un message clair ?* » sur laquelle on a caché la colonne description et un « récapitulatif » par élève décrivant « *la formulation du message clair ?* » (Annexe 1)
- Ce feuillet servira par la suite de référence et peut être plastifié pour chacun (quand l'élève pense qu'il n'en a plus besoin, il le rend pour que d'autres se l'approprient les années suivantes)
- Une feuille A3 « *Le message clair : aide-mémoire.* » pour afficher dans la classe. (Annexe 2)
- Un complément pour les équipes pédagogiques (Annexe 3)

DÉROULEMENT

Préalable :

L'apprentissage de la technique des messages clairs nécessite, préalablement ou simultanément, l'apprentissage des émotions, des sentiments et du vocabulaire pour les nommer (voir fiche n°23 les smileys)

- 1) « un MESSAGE CLAIR » **Qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?**
 - o Pour résoudre seul(e) son conflit avec quelqu'un, on peut faire ce qu'on appelle un « message clair ».
 - o Le message clair est une façon de dire à quelqu'un ce qu'on ressent.
 - o Ca peut servir à remercier ou à féliciter quelqu'un, mais également en situation de conflit, il permet d'expliquer à l'autre ce que le conflit a provoqué chez moi.
- 2) **Présentation de l'affiche « Comment faire un message clair ? »** sur laquelle on a caché la dernière colonne.
 - o Lecture des messages.
 - o Faire retrouver chaque étape du processus et enlever les caches au fur et à mesure que les étapes sont trouvées par les élèves.

- Demander aux enfants de trouver des exemples vécus de « conflits » et s'exercer à faire un message clair pour chaque situation.

Si le message clair est refusé ou si malgré ça le conflit n'est pas résolu? La victime peut alors solliciter l'aide d'un adulte pour résoudre le problème.

Quel est l'intérêt pour les enfants d'une classe de savoir résoudre seul leurs conflits ? Moins de sollicitation des équipes éducatives, moins de plaintes, moins de bagarre et moins de frustrations

DURÉE

Apprentissage progressif et régulier au cours de quelques séances

ALLER PLUS LOIN

Après quelques séances, effectuer un retour sur expérience :

- **Avez-vous des exemples où vous avez réussi à résoudre seul un conflit en employant la méthode des messages clairs?**
- **Comment vous êtes-vous senti?**
- **A quoi te servent les messages clairs ?**

Exemples de réponses recueillies :

- « *Moi, ça me sert parce que j'arrive à régler mes petits problèmes.* » (C - 9 ans)
- « *Pour moi, un message clair sert à régler un problème qui n'est pas très dangereux. Ça sert aussi à ne pas passer par le conseil et donc à ne pas se servir des sanctions.* » (A - 9 ans)
- « *Le message clair sert à régler les conflits. Quand deux élèves créent un conflit, au lieu de passer à la violence physique ou morale, ils font un message clair. Les élèves qui n'y arrivent pas appellent un maître-message-clair puis essayent de régler le conflit.* » (T - 10 ans)
- « *Ça sert à régler les problèmes sans les maîtres. On apprend à trouver des solutions tout seul.* » (I - 8 ans)
- « *Un message clair sert à régler les problèmes en parlant. Au lieu de se battre, on dit ce qu'on a dans le cœur au moment de la dispute.* » (M - 10 ans)
- « *Les messages clairs servent à régler des problèmes, à se sentir bien dans son cœur et à ne plus recommencer.* » (J - 9 ans)
- « *Un message clair c'est pour exprimer tout ce qu'on a dans le cœur et ça soulage. Pour faire un message clair, la victime et le persécuteur se disent ce qu'ils pensent.* » (N - 9 ans)
- « *Pour moi, les messages clairs m'aident à régler les problèmes pour que ça se passe mieux.* »

A quoi sert un message clair pour la « victime » ?

A la soulager, à dire la souffrance, à exprimer ses sentiments et à faire la paix avec l'autre.

A quoi sert un message clair pour « l'agresseur » ?

Il sert à lui faire comprendre en quoi ce qu'il a fait a été source de souffrances et à faire la paix avec l'autre. **S'il a bien entendu, bien compris la peine de l'autre, il peut même lui faire une réparation**

SITES ET BLOGS DE RÉFÉRENCE

- Sites ressources : à consulter sans modération
- Coordination française pour la Décennie - www.decennie.org
- Réseau Ecole et Non-violence - www.ecole-nonviolence.org

Le projet de médiation par les Pairs à l'école élémentaire Léon Jouhaux à Villeurbanne mis en image à travers 5 petites vidéos expliquant [le message clair](#) [la formation des médiateurs](#) [la médiation](#) [le conseil de classe](#) [le conseil de coordination](#)
..... Ce projet a été présenté au [printemps de l'innovation 2015](#).

L'APPRENTISSAGE DU CONFLIT

Sous [ce lien](#), vous trouverez le Programme pour l'éducation à la non-violence et à la paix, rédigé et édité par la Coordination française pour la Décennie.

Ce programme est une proposition concrète pour permettre l'introduction, dans le système éducatif français, de l'éducation à la non-violence et à la paix, comme le recommande la résolution de l'ONU qui a déclaré les années 2001-2010 « Décennie internationale pour la promotion de la culture de non-violence et de paix au profit des enfants du monde ».

La Coordination française a réuni des enseignants de tous niveaux, des inspecteurs de l'éducation nationale, des formateurs à la médiation scolaire et à la gestion des conflits et des chercheurs en sciences de l'éducation, pour rédiger, à partir de leur expérience, un programme pour l'éducation à la non-violence et à la paix.

Le dossier pédagogique comporte pas moins de 17 FICHES sur l'apprentissage de la gestion des conflits dont la 17^{ème} fiche décortique un processus de médiation en 7 étapes.

L'APPRENTISSAGE DE LA COMMUNICATION :

[Dossier pédagogique](#) contenant 15 fiches, programme qui propose aux élèves une formation qui développe chez eux des habiletés psychosociales leur permettant de contribuer à l'amélioration du « bien vivre ensemble » L'objectif général du programme se résume ainsi : c'est « l'acquisition par les élèves d'un savoir, d'un savoir-faire, d'un savoir être leur permettant de cultiver des relations pacifiées, coopératives, solidaires et fraternelles avec les autres enfants et avec les adultes et de développer des aptitudes citoyennes les rendant acteurs de la vie démocratique de notre société

Quelle est la réalité du climat scolaire de notre école? - [Utiliser un outil diagnostic](#) pour dépasser le ressenti. Des ressources et un organigramme simple pour que l'école s'insère dans cette démarche

[Dossier](#) en ligne du CNDP, réalisé par Ida NAPROUS qui a été conçu comme un kit pédagogique avec une bibliographie, mais qui nécessite un accompagnement pour la mise en place et le suivi

[Propos](#) d'Antonella Verdiani « ces écoles qui rendent nos enfants heureux » Actes sud

[Apprendre le Bonheur à l'école](#)

Laure Reynaud, enseignante, formatrice, coordinatrice du programme, fondatrice de Scholaplus www.scholavie.fr

Une idée originale : [DU CAHIER DES CONFLITS AU CAHIER DE RECONCILIATION](#)
VERS UNE GESTION AUTONOME DES CONFLITS iufm charente mémoire Véronique Fontaine 2006/2007

En créant des systèmes de médiation, les enseignants peuvent amener les enfants à renoncer à la violence, à apprendre à vivre ensemble pacifiquement et à gérer leurs conflits sans l'intervention de l'adulte

Les points à respecter pour gérer une classe difficile : [ici](#)

Bonnes pratiques de résolution non-violente de conflits en milieu scolaire / pages 16 à 23 : [ici](#)
 Pour la maternelle et le cycle 1 : le conte du lapin blanc Une méthode pratique d'éducation à la paix (canada)
 Une allégorie dont le principe est de faire passer, par une histoire, des messages qui vont apporter des changements dans l'attitude de ceux qui l'entendent.
 Tout au long de l'histoire chaque animal que le petit lapin blanc rencontre va lui communiquer un petit truc pour résoudre les conflits.

Quelques autres liens

- <https://www.reseau-canope.fr/climatscolaire/agir/ressource/ressourceld/mediation-par-les-pairs-regulation-et-gestion-des-conflits.html>
- https://www.reseau-canope.fr/climatscolaire/fileadmin/user_upload/doc_actus/Approfondissement_climat_scolaire.pdf
- <http://eduscol.education.fr/cid73610/guide-sur-le-climat-scolaire-a-l-ecole-primaire.html>

ANNEXE 1

Affiche : Comment faire un message clair ?

Exemple A 	Exemple B 	Autres exemples trouvés par les enfants	Description de ce qu'on est en train de dire
<i>Je voudrais t'expliquer quelque chose.</i>	<i>Je voudrais te faire un message clair.</i>		On propose de faire un message clair, de faire une explication
<i>Quand tu m'appelles par mon surnom,</i>	<i>Quand j'ai eu besoin de toi et que tu n'as pas voulu m'aider,</i>		On décrit ce qui s'est passé, le comportement ou la situation qui pose ou a posé problème
<i>ça me fait de la peine et je me sens très énervé !</i>	<i>ça m'a mis en colère. J'étais triste aussi parce que je t'ai souvent rendu service.</i>		On dit comment on se sent. On parle de ses émotions, ce que l'on ressent ou a ressenti dans la situation
<i>J'aimerais donc que tu arrêtes de m'appeler comme ça et que tu n'utilises que mon prénom pour me parler.</i>	<i>Alors j'aimerais bien que la prochaine fois que j'ai besoin de toi, tu m'aides si c'est possible.</i>		On fait une demande claire, on explique ce qu'on attend de l'autre
<i>Tu me comprends ?</i>	<i>Est-ce que tu as compris ?</i>		On vérifie que l'autre a compris le message.

Autres exemples :

- Quand tu me pousses dans l'escalier, ça me fait peur parce que je crois que je vais tomber. Je te demande de faire attention et de t'arrêter. Est-ce que tu as compris ?
- Ma mère m'a donné du goûter pour la récré. Tous les jours tu m'en demandes et je t'en ai déjà donné. Aujourd'hui j'en ai assez et je voudrais que tu en apportes aussi. Est-ce que tu as compris ?
- Quand tu m'as prêté ta règle, ça m'a fait plaisir parce que j'ai oublié la mienne et que je n'aurai pas pu travailler la géométrie. Je te remercie. Est-ce que tu as compris ?

Pour me rappeler la formulation du message clair : (petite fiche pour l'élève)

1. Je propose à l'autre un message clair,
2. Je dis ce qui s'est passé,
3. Je dis ce que j'ai ressenti,
4. J'exprime une demande claire, l'explication de ce que je voudrais pour régler le problème
5. Je demande à l'autre s'il a bien compris

ANNEXE 2

Le message clair : aide-mémoire

1. On propose à l'autre de faire un message clair.

2. On décrit ce qui s'est passé.

**3. On explique ses émotions,
ses sentiments.**

**4. On fait à l'autre une
demande claire.**

**5. On vérifie que l'autre a bien
compris.**

(Source ateliers gestion autonome des conflits : dispositif AIDE 2009) A AFFICHER EN CLASSE

ANNEXE 3

Complément pour les équipes pédagogiques :

Les messages clairs

LA PREVENTION DES CONFLITS PAR LE MESSAGE CLAIR

Par Sylvain CONNAC - ICEM34 - Ecole Antoine BALARD

Nos classes de cycle II et III accueillent des enfants qui, pour beaucoup, passent la plupart de leurs loisirs dans les rues, au bas de leurs immeubles. Or, comme dans toutes les autres écoles, du moment où les enfants ont quelques libertés, ils en viennent naturellement à avoir quelques différends avec leurs copains et copines. Ces petites histoires naissent dans la classe, dans la cour ou même proviennent de sombres jeux mal finis en dehors de l'école. Au début, lorsque rien de précis n'avait été mis en place, tout ceci pouvait se terminer par des insultes qui jaillissaient, des coups qui partaient, les plus forts qui emportaient le morceau, des enseignants de service heureux de voir la récréation se terminer et des parents qui venaient à la sortie de l'école régler « à leur façon » ce qui était resté en suspens. Dans ces périodes, les conseils de coopérative ne servaient plus à rien et même, perdaient tout leur sens parce que n'étaient plus utilisés que comme des tribunaux.

Notre souci était de permettre aux enfants de sortir de ces petites querelles par eux-mêmes, avec un moindre recours à l'adulte, de manière à ce qu'ils développent des aptitudes pouvant aussi être employées dans d'autres lieux et d'autres moments que ceux de l'école. Il s'agissait également d'évacuer la notion même de victoire ou de vainqueur dans un conflit

et de susciter la satisfaction d'aboutir à un authentique compromis où chacun pouvait trouver une place lui permettant de ne pas entrer dans la spirale de la violence.

Les travaux de Danielle JASMIN nous ont alors conduits vers ce qu'elle appelle les « messages clairs. » Un message clair est une petite formulation verbale entre deux personnes en conflit : une

victime, qui se reconnaît comme ayant subi une souffrance et un persécuteur identifié par la victime comme étant la source de ce malaise. Il part du principe que si l'on souhaite sortir d'un problème relationnel, il vaut mieux s'attacher aux solutions qu'aux raisons qui en sont la cause. Ainsi, un message clair ne conduira pas des enfants à rechercher le pourquoi de ce qui les oppose. En revanche, il préférera orienter leur discussion vers des idées qui pourraient résoudre le différend.

De manière précise, ce message clair s'énonce ainsi :

- 1 - « Ce que tu m'as fait m'a fait souffrir et je vais te faire un message clair. »
- 2 - « Quand tu ... » La victime explique ce qui s'est passé.
- 3 - « Ça m'a ... » Elle exprime avec des mots les émotions qu'elle a ressenties.
- 4 - « Est-ce que tu as compris ? » La victime demande au persécuteur si le message était bien clair et, par là même, s'il est d'accord pour ne plus recommencer voire s'excuser.

Un message clair se veut donc une rencontre non-violente entre deux personnes en conflit qui vont être amenées à se dire d'abord ce qui, dans les faits, a été la cause de la souffrance et ensuite les sentiments que ces faits ont produits (ce que ça fait dans les cœurs).

Lorsque celui qui est identifié comme le persécuteur accepte le message clair (« Oui j'ai compris », « Je m'excuse », « Je n'aurais pas dû te faire ça », ...), le conflit est très souvent résolu et rapidement oublié. Lorsqu'en revanche, ce persécuteur refuse le message clair (« Je ne suis pas d'accord », « Oui mais toi tu m'avais fait ça », moqueries, rires, ...), la victime est alors en droit de déposer une critique au conseil, lui demandant ainsi de trouver une solution ou même de solliciter un adulte pour tenter de régler le problème.

Dans les faits, environ $\frac{3}{4}$ des conflits peuvent être résolus à travers ces messages clairs. Ces réussites tiennent à deux facteurs. Pour la victime, c'est l'occasion de voir sa souffrance prise en compte et donc de se sentir soulagée d'avoir pu honnêtement exprimer ce qui lui faisait mal. Pour le persécuteur, c'est un moment important : d'une part parce qu'il va avoir la possibilité de prendre conscience qu'une de ses attitudes a pu entraîner une souffrance et d'autre part parce qu'il va pouvoir marquer son regret. A l'inverse, lorsqu'un message clair n'aboutit pas positivement, sa tentative permet au moins de situer les échanges dans la parole qui devient alors un tiers médiateur sur lequel les enfants peuvent s'appuyer en lieu et place des agressions physiques.

Une des principales conditions pour qu'un message clair puisse être utilisé efficacement est qu'il s'adresse à des enfants sensibilisés. Nous avons choisi pour cela d'organiser de petites formations dans chaque classe. Elles consistent à ce chacun découvre d'abord ce qu'est le message clair (le plus souvent une simple démonstration suffit), sache ensuite dans quelles situations il peut être employé (ni pour des « tas de sables », ni pour des problèmes importants) et enfin en maîtrise la formulation (la double acception « Ce qui s'est passé - Les émotions ressenties »). Nous utilisons souvent des jeux de rôles dans lesquels les enfants s'investissent pour s'essayer de manière fictive à la démarche. A la suite de cette courte séance, certains enfants parmi les plus compétents peuvent devenir des « maitres-messages-clairs » au service de ceux qui n'y arrivent pas encore par eux-mêmes.

Ces messages clairs se déroulent sans la présence de l'adulte et, en fonction de ce qui se décide dans chaque classe, notamment à travers le conseil, ils peuvent se faire pendant les récréations ou lors des moments de classe, dans le couloir.

Il nous arrive aussi de voir quelques enfants venir nous faire un message clair ou même, à notre tour, d'en faire un à quelqu'un avec qui on a eu un problème de relation. Quand on n'y est pas habitué, ce sont des situations assez particulières à vivre mais qui permettent aux enfants d'entrer dans une relation de respect mutuel et de coopération. Le principe est alors qu'une fois ce climat de classe atteint, il permette à chacun de se construire en tant que personne authentique et responsable.

La formation d'enfants médiateurs

La formation d'enfants médiateurs

Par Sylvain CONNAC

Faire de la classe et de l'école un milieu coopératif ne va pas de soi. La coopération ne peut nullement s'exprimer par la coercition et c'est pourquoi elle nécessite pour les enfants l'exercice d'une liberté vraie. Nous voyons alors éclore des personnalités, des évolutions par le partage, des apprentissages par engouement de la vie. Pourtant, c'est aussi à ce moment que des résistances interviennent, simplement parce que nous touchons ici à des mécanismes profondément humains.

La plupart d'entre elles est liée à l'ouverture de relations fréquentes et authentiques entre enfants, ce qui conduit de manière tout à fait naturelle à l'émergence d'un certain nombre de conflits.

Si la sanction scolaire intervient sans créer de l'échange, rien ne s'apprend ou plutôt tout se déverse à l'extérieur de l'école où la loi du Talion fait rage. Si rien n'est fait, c'est le risque de voir ces conflits dégénérer en violences, avec tout ce que cela peut véhiculer d'inconforts et de dangers.

C'est justement dans l'intervalle créé par ces deux positions, proche d'un juste équilibre entre interventionnisme pédagogique et liberté émancipatrice, que se positionne la médiation par les pairs.

Elle correspond à la proposition faite par des enfants formés à cet effet de tenter une résolution du conflit sans gagnant ni perdant, mais avec l'aide de l'approche non-violente. Pour les enfants en opposition, c'est la chance de trouver une échappatoire à la fois digne, juste et libératrice. C'est aussi le moyen de découvrir des solutions autres que destructrices évitant de se mettre hors la loi.

Pour les enfants médiateurs, c'est l'occasion de vivre d'authentiques situations d'engagements citoyens qui, au-delà des résolutions de conflits, sont vecteurs d'apprentissages sociaux et personnels conséquents.

Pour les adultes responsables, c'est l'opportunité de confier aux enfants de réelles responsabilités et de se rendre compte qu'il est possible et éducatif de leur faire confiance.

(Source : L'exercice de la non-violence au service de la coopération à l'école)

INSPIRER LA COMMUNAUTÉ ÉDUCATIVE POUR LE BIEN-ÊTRE DES ÉLÈVES

ADOSEN – Prévention Santé **MGEN**
3 Square Max Hymans – 75015 Paris
adosen@mgen.fr - www.adosen-sante.com