

LES «MESSAGES CLAIRS»

Un moyen de gérer une partie des petits conflits entre élèves

Préalables

Après avoir suivi un stage avec Babette Diaz de l'association "Génération Médiateurs", j'ai mis en place avec l'accord de collègues de CM, une formation d'élèves médiateurs de cour. J'ai fait cela pendant deux ans, de 2009 à 2011. J'étais en RASED.

Quand j'ai démarré, en septembre 2011, un CM1/CM2 en pédagogie Freinet dans une autre école, j'ai choisi de former toute la classe à une forme de médiation plus simplifiée: les «messages clairs».

Je les ai mis en place, dès la première semaine de rentrée. C'est un moyen de régler une partie des conflits entre élèves, principalement dans la cour de récréation. Cela ne règle pas tout, mais évacue déjà les rancunes, rancœurs et autres sentiments d'injustice issus des petits conflits qui resteraient non résolus.

Les messages clairs ne suppriment pas les critiques au conseil, mais ils évacuent les petits problèmes du genre «il m'a bousculé dans la cour!».

Avant d'en parler au conseil sous forme de «critique», les élèves essayent d'abord de régler chaque conflit par un «message clair». Ensuite dans ma classe, au conseil, le président pose systématiquement la question: «Est-ce qu'il y a une critique, un conflit qui n'a pas pu être traité avec un message clair? Dans ce cas on en parle au conseil.»

Exemple de procédure de message clair

Je vous présente la façon dont sont faits les messages clairs dans ma classe.
Cas simple où un élève (A) vient se plaindre du comportement blessant d'un élève (B).

1 Le médiateur (un élève ou l'enseignant(e)) propose un message clair aux deux élèves.

«Voulez-vous faire un message clair?»

Si la réponse est négative, il attend puis propose de nouveau, si toujours non et qu'il y a violence inacceptable, il annonce (si c'est un élève) qu'il va signaler le conflit à un enseignant.

2 Si la réponse est positive, le médiateur rappelle les règles d'or du message clair (facultatif mais l'avoir en tête et les rappeler si nécessaire)

Je parle de moi, pas de l'autre.

Pas de violence, pas d'insulte.

Je respecte l'autre, je ne l'interromps pas.

J'essaie vraiment de trouver une solution.

Je dis la vérité.

Ce qui est dit ici reste entre nous

3 Ensuite, il demande : « Qui veut commencer ? »

Si un élève désigne l'autre, le médiateur lui rappelle la règle « **On parle de soi**, pas de l'autre. »

4 Expression et écoute des faits et des sentiments

« Qu'est-ce qu'il s'est passé (ou qu'est-ce que B t'a fait?) et qu'est-ce que ça t'a fait (comme sentiment) ou comment ça t'a rendu? »

A expose son point de vue des faits et ce qu'il a ressenti.

« Quand tu , ça m'a fait »

B reformule les faits et ressentis de A.

« J'ai compris, quand j'ai , ça t'a fait..... »

Et termine par : **« Est -ce que c'est ça ? ».**

On vérifie auprès de A.

Ensuite on inverse les rôles. Et le médiateur demande s'il y a encore d'autres choses à ajouter.

Si oui, on poursuit sur le même schéma.

5 Recherche de solutions par les élèves

Le médiateur dit: **«Quelles solutions proposez-vous pour que ça aille mieux?».**

Le médiateur écoute les différentes propositions de solution, les reformule (en ajoutant: se faire des excuses si cette proposition de solution n'a pas été exprimée).

Envisager également des «réparations». (C'est un autre sujet possible pour un atelier),

6 Clôture

Le médiateur **reformule les solutions et demande l'accord** des deux élèves.

Chaque élève exprime son accord. Tous les deux concrétisent l'accord par une **poignée de main**.

Le médiateur leur serre la main pour les féliciter d'avoir trouvé une solution entre eux.

Quelques règles simples à respecter:

Isoler les deux élèves ou éloigner les autres.

On ne traite que de ce qui s'est passé entre A et B!

Que deux par deux! Si plus que deux acteurs, proposer d'autres messages clairs plus tard.

Le médiateur n'intervient pas sur le fond. Il ne juge pas. Il doit rester neutre. Le médiateur est là pour aider les deux élèves à communiquer, pour leur permettre de s'écouter et de trouver eux-mêmes des solutions.

Etre attentif à bien faire reformuler l'élève qui a écouté. Quitte à l'aider. Le médiateur peut l'aider à reformuler en lui disant par exemple : «Tu peux lui dire, oui, j'ai bien compris, quand je te dis une insulte, ça te fait de la peine»,

De même, si la victime ne sait pas formuler le «Quand tu... ça m'a...». L'adulte peut se mettre à côté de lui et parler en son nom. Il devient son porte-parole en quelque sorte pour aider à ce que l'expression des faits et des sentiments ait lieu.

A propos des «fausses» solutions:

Eviter: «On n'a qu'à plus jouer ensemble.». Entendre cette solution puis demander s'il n'y en a pas d'autres. En effet, c'est souvent impossible à tenir, donc inutile.

Ne pas demander non plus aux élèves de ne pas recommencer. D'abord en faisant cela, on perd notre neutralité. C'est comme si on ne faisait pas confiance à leur parole donnée. Ensuite, même s'ils disent «oui», ils n'y arriveront peut-être pas pour autant, et ensuite, s'ils recommencent, ça peut les mettre en porte-à-faux de ne pas avoir réussi à respecter leur engagement. Donc à éviter aussi.

En résumé: faire confiance aux enfants et à leurs capacités.

Comment commencer dans sa classe?

Commencer doucement, d'abord en classe, en expliquant aux enfants, qu'on va essayer quelque chose de nouveau: le «message clair» et leur expliquer le protocole. Ils adoptent très vite l'expression. **Le faire sous forme de jeux de rôle.** Et les entraîner au « Quand tu... ça m'a... etc.».

Puis **attendre que l'occasion se présente dans la cour de récréation** (Eviter de commencer avec un cas trop lourd, commencer «petit»). Et leur demander s'ils veulent essayer un message clair. Et c'est parti! A vous de jouer. Et de voir les larmes disparaître au moment des excuses et de la poignée de main. C'est un moment extraordinaire.

Attendez que ça soit bien en place avant de demander s'il y a des volontaires pour prendre votre place comme médiateur. Dans ce cas prenez le temps de le ou les accompagner jusqu'à ce qu'ils soient prêts. Et proposez-leur toujours de venir vous chercher si c'est un cas trop difficile.

Bibliographie

Sylvain CONNAC, «*Apprendre avec les pédagogies coopératives*», éditions ESF
Danielle JASMIN, «*Le conseil de coopération. - Un outil pédagogique pour l'organisation de la vie de classe et la gestion des conflits*», éditions CHENELIERE/MCGRAW-HILL

Coordonnées internet de deux associations formant à la médiation

MédiActeurs Nouvelle Génération: <http://mediacteursng.canalblog.com/>

Génération Médiateurs : www.gemediat.org/

Association Communication Non-Violente

Une autre présentation, voir la fiche pratique réalisée par le GD42 sur le site:
<http://www.icem-pedagogie-freinet.org/node/25463>

N'hésitez pas à échanger vos expériences, vos essais avec moi :
michel.legay2@gmail.com