

Un moyen de gérer une partie des petits conflits entre élèves « Une forme de médiation par les pairs »

un témoignage en Rep / Solenne Massicard

Préambule

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 de parler de leurs conflits au conseil sous forme de « critiques », les élèves essayent d'abord de les régler 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 détaillée

Sur les messages clairs :

- Le conseil de coopération. - Un outil pédagogique pour l'organisation de la vie de classe et la gestion des conflits, Danielle JASMIN, éditions Chenelière/McGraw-Hill

- Apprendre avec les pédagogies coopératives, Sylvain CONNAC, éditions ESF

Sur la médiation et la communication non-violente:

- Contre violence et mal-être, la médiation par les élèves, [Babeth Diaz](#), [Brigitte Liatard-Dulac](#), Editions Nathan
- Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la Communication Non Violente, [Marshall Rosenberg](#), Edition La Découverte.
- Cessez d'être gentil, soyez vrai ! , Etre soi-même avec les autres, Thomas d'Ansembourg, Les Editions de l'Homme

Sur la communication active

- Enseignants efficaces (Enseigner et être soi-même), Thomas Gordon, Les Editions de l'Homme

Liens internet

Coordonnées internet de deux associations formant à la médiation :

Association MédiActeurs Nouvelle Génération, association créée notamment par Babeth Diaz et Brigitte Liatard, et d'autres.

<http://www.mediacteurs.com/>

Association Génération Médiateurs, association créée également par Babeth Diaz et Brigitte Liatard et d'autres

<http://www.gemediat.org/generation-mediateurs>

Et l'association Communication-Non-Violente

<http://nvc-europe.org/SPIP/>

Et bien sûr, le site Coop'ICEM !

L'article : « Pour une école citoyenne à la mesure de tous : les enfants médiateurs » Le Nouvel Educateur n°152 octobre 2003 :

<http://www.icem-pedagogie-freinet.org/node/9905>

Et d'autres témoignages sur les messages clairs:

<http://www.icem-pedagogie-freinet.org/recherche/adultes/results/messages%20clairs>

<http://www.icem-pedagogie-freinet.org/recherche/adultes/results/message%20clair>

etc.

Les règles d'or du message clair à 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.

FICHE DES MAITRES-MOTS UTILISES LORS D'UN MESSAGE CLAIR.

Début du message clair	Le médiateur propose un message clair aux deux élèves en conflit. « Voulez-vous faire un message clair ? »
Rappel des règles d'or de la médiation	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.
Le premier enfant (A) s'exprime	Il s'adresse à B : « Quand tu ... » (il décrit les faits), « ça m'a ... » (il décrit un sentiment)
Le second (B) lui montre qu'il a entendu	«Oui, j'ai compris, quand j'ai ... , (ou quand je t'ai ...) ça t'a » Et il termine par : « Est-ce que c'est ça ?».
Le premier enfant (A)	Confirme par « OUI » ou infirme, et dans ce cas il reprecise.
Le médiateur	« Est-ce que B a quelque chose à dire ? »
Le second (B) s'exprime à son tour (si besoin)	Si oui, il s'adresse à A : « Quand tu ... » (il décrit les fait), « ça m'a ... » (il décrit un sentiment)
Le premier enfant (A) lui montre qu'il a écouté	«Oui, j'ai compris, quand j'ai ... , (ou quand je t'ai ...) ça t'a » Et il termine par : « Est-ce que c'est ça ?».
Le second (B)	Confirme par « OUI » ou infirme, et dans ce cas il reprecise.
Le médiateur	Et le médiateur demande « Avez-vous encore d'autres choses à ajouter ? » Si oui, on poursuit sur le même schéma.
Le médiateur	Ensuite, le médiateur dit : « Quelles solutions proposez-vous pour que ça aille mieux ? ». Le médiateur écoute les différentes propositions de solution, de réparation et les reformule (en ajoutant : se faire des excuses si cette proposition de solution n'a pas été exprimée).
Conclusion	Les deux protagonistes s'engagent sur les solutions ou réparations trouvées en se serrant la main.

SE-UNSA MARNE / STAGE ELEVES A COMPORTEMENT PERTURBATEUR / GESTION DE CONFLITS
51@se-uns.org

