# Des messages clairs pour régler ses conflits

« Après quelques mois, j'ai constaté que l'utilisation du message clair restait une pratique de quelques enfants seulement, mais les enfants n'ont que 8, 9 et 10 ans! Par ailleurs, les modèles d'adultes qui utilisent cette forme dans la communication interpersonnelle ne pleuvent pas. Quand je vois les enfants intégrer les messages clairs dans leur vie quotidienne, j'ose espérer qu'ils garderont cette habileté jusqu'à l'âge adulte, dans l'espoir que leurs relations soient plus harmonieuses. » 1

Du moment où les enfants ont quelques libertés, ils en viennent naturellement à rencontrer des différends avec leurs copains et copines. Ces petites histoires naissent dans la classe, dans la cour ou même proviennent de sombres jeux mal achevés en dehors de l'école. Au début, lorsque rien de précis n'est mis en place, tout ceci peut se terminer par des insultes, des coups, les plus forts qui emportent le morceau, des enseignants de service heureux de voir la récréation se terminer et des parents qui viennent à la sortie de l'école régler « à leur façon » ce qui est resté en suspens.

Le souci est alors de permettre aux enfants de sortir de ces petites querelles par eux-mêmes, de manière qu'ils développent des aptitudes pouvant aussi être employées dans d'autres lieux et d'autres moments que ceux de l'école. Il s'agit 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 peut trouver une place lui permettant de ne pas entrer dans la spirale de la violence. Les travaux de Danielle Jasmin conduisent vers ce qu'elle appelle les « messages clairs2 ». 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 »). Il est possible de renforcer les messages clairs en ajoutant une phase d'énoncé du besoin altéré et une autre formulant une demande de réparation<sup>3</sup>.

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, ou même de solliciter un adulte pour tenter de régler le problème.

Dans les faits, même si cela s'adresse à des enfants initiés, environ trois quarts 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

Jasmin D., Le conseil de coopération, Éditions de la Chenelière, Montréal, 1993, p. 70.

<sup>2</sup> Ibidem.

<sup>3</sup> Voir au sujet de la communication non violente, Rosenberg Marshall B., Les mots sont des fenêtres, Syros, 1999.

moment important: d'une part, parce qu'il va avoir la possibilité de prendre conscience que l'une de ses attitudes a pu entraîner une souffrance et, d'autre part, parce qu'il va pouvoir marquer son regret. À 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. Il est donc indispensable d'organiser de petites formations. Elles consistent à ce que 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<sup>4</sup> », ni pour des problèmes importants) et enfin en maîtrise la formulation (la double acception « ce qui s'est passé-les émotions ressenties »). Il est donc indispensable que les enfants disposent d'un vocabulaire de base pour exprimer leurs émotions, c'est pour cela qu'un travail spécifique en amont est souvent nécessaire. Concernant la formulation du message clair, les jeux de rôles et théâtres forums permettent aux enfants de s'investir pour s'essayer de manière fictive à la démarche. À la suite de cette courte séance, certains enfants parmi les plus compétents peuvent devenir des « maîtres-messages-clairs » au service de ceux qui n'y parviennent pas encore par euxmêmes.

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. C'est au terme du message clair que celui qui l'a énoncé détermine si le différend est réglé ou pas. Si l'enfant à qui il s'adressait rigole, se moque de lui, ne le respecte pas, recommence ce qui lui est reproché ou même conteste les faits, utilise le fréquent « oui mais toi... », la situation s'arrête et se poursuit généralement par une critique déposée dans le journal mural de la classe, ce qui donnera lieu à une prise de parole lors du prochain conseil.

Il arrive aussi que quelques enfants viennent nous faire un message clair ou même, qu'à notre tour, nous en fassions un à quelqu'un à la suite d'un problème relationnel. 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.

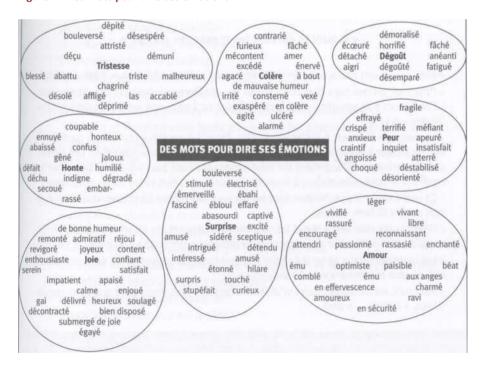


Figure 1 : Des mots pour dire ses émotions

Figure 2 : Compte-rendu de messages clairs

<sup>4</sup> Des petites histoires pouvant être réglées sans l'aide d'une autre personne ou du conseil

## Compte rendu de messages clairs enregistrés

#### Message clair 1:

Jérémy – « Je veux te faire un message clair. (Les deux enfants se lèvent et vont dans le couloir). Ce que tu m'as fait m'a fait souffrir, je vais te faire un message clair. Tout à l'heure, tu m'as demandé de t'aider pour la fiche de géométrie et j'ai dit oui. Mais maintenant tu fais que rigoler et t'écoutes pas ce que je te dis. Moi ça me met en colère et j'ai envie que tu t'arrêtes parce que j'ai autre chose à faire et je crois que tu te moques de moi. As-tu compris? »

Ridoine - « Oui, j'ai compris. »

#### Message clair 2:

Mennana – (En remontant de la récréation) « Ce que tu m'as fait m'a fait souffrir. Je vais te faire un message clair. C'était pendant la récréation, t'arrêtais pas de me dire Mezzaza, Mezzaza et moi ça m'énerve. Je t'ai demandé d'arrêter mais tu continuais. Moi ça me donne envie de me moquer de toi aussi et de te dire un autre surnom et ça me fait de la peine parce que mon prénom, c'est Mennana et c'est ma maman qui l'a choisi. As-tu compris? »

Thaleb – « Oh la la! Et toi t'as vu ce que t'as fait? Tu dis à toutes les autres que j'aime Fatima et c'est pas vrai alors là je crois que tu ferais mieux de te taire là! »

Mennana - « Ça, c'est n'importe quoi et j'te critique au conseil. »

## « À quoi te servent les messages clairs? »

- « Moi, ça me sert parce que j'arrive à régler mes petits problèmes. » (Chris 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. » (Arslan -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. » (Thaleb 10 ans)
- « Ça sert à régler les problèmes sans les maîtres. On apprend à trouver des solutions tout seul. » (Ichem 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. » (Mennana 10 ans)
- « Les messages clairs servent à régler des problèmes, à se sentir bien dans son cœur et à ne plus recommencer. » (Jérémy 9 ans)
- « Pour moi, les messages clairs m'aident à régler les problèmes pour que ça se passe mieux. » (Fatima 9 ans)

Figure 3 : Entraînement aux messages clairs

# Exemple de fiche d'entraînement aux messages clairs

Question 1 : que faut-il choisir pour chacune des situations suivantes ?
1. Ne rien faire.
2. Faire un message clair.
3. Critiquer au conseil.
4. Prévenir tout de suite un adulte.
Situations:
☐ Mon métier, c'est responsable du rang, et un élève ne m'écoute jamais.
☐ Plusieurs enfants me menacent.
☐ Plusieurs enfants me rackettent.
☐ Plusieurs enfants ne veulent pas que je joue avec eux.
☐ Quelqu'un embête ma petite sœur et elle me le dit.
☐ Un adulte entre dans l'école et frappe un enfant.
☐ Un élève rigole avec un autre.
☐ Un enfant apporte à l'école un objet très dangereux.
☐ Un enfant fouille dans mon cartable et prend ma calculette.
☐ Un enfant insulte violemment ma famille.
☐ Un enfant me bouscule et ne s'excuse pas.
☐ Un enfant me bouscule sans faire exprès et s'excuse.
☐ Un enfant me demande du goûter pour la 10e fois.
☐ Un enfant me demande du goûter.
☐ Un enfant me dit un diminutif (ex. : « Tom » si je m'appelle Thomas)
☐ Un enfant me gêne pour travailler.
Un enfant m'appelle par mon surnom.
☐ Un enfant me raconte une blague.
☐ Un enfant menace un petit et je le vois.
☐ Un enfant n'arrête pas de m'embêter.
☐ Un enfant s'amuse à pousser d'autres enfants dans les escaliers.
☐ Un enfant se moque de moi après que je lui ai fait plusieurs messages clairs.
☐ Un enfant se moque de moi.
<ul> <li>Un enfant tombe, pleure beaucoup et semble avoir très mal.</li> </ul>
Question 2 : quel est le message clair qui convient à ces situations?
☐ Un enfant me parle et me donne un surnom.
☐ Un enfant se moque de moi.
☐ Un enfant n'arrête pas de m'embêter.
☐ Plusieurs enfants ne veulent pas que je joue avec eux.
Un enfant me demande une nouvelle fois du goûter et je n'en ai presque plus.
☐ Un enfant me bouscule et ne s'excuse pas.
☐ Un enfant me gêne pour travailler.
☐ Un enfant se moque de ma famille.
the state of the same and the same of the