

Des messages clairs pour gérer les conflits

Une classe coopérative est une classe où les élèves coopèrent. C'est aussi une classe où le désordre est potentiellement plus grand, tout du moins si rien de précis ne vise à l'estomper. Autrement dit, faire coopérer les élèves génère tout naturellement plus de conflits entre eux, plus de bruit, moins d'écoute attentive des paroles de l'enseignant ... bref, un espace de travail avec un climat tout sauf serein.

Pourquoi donc ?

Simplement parce que coopérer induit plusieurs libertés : parler, se déplacer, choisir une part de son travail, changer, chercher, ... ce qui laisse place évidemment à davantage d'échanges entre les élèves, donc certainement à plus de « chicanes », à davantage de déplacements, donc probablement à plus de bruit, ...

Une solution simple serait d'éviter que les élèves coopèrent, option que certains collègues désabusés par cet idéal ont malheureusement choisie. Ils développent donc des pédagogies sans trop d'interactions, ce qui impacte l'intérêt que les élèves prennent à venir en classe ou en cours, et donc le climat qu'ils y ressentent. D'autres enseignants parviennent pourtant à autoriser une véritable coopération entre élèves, sans pour autant voir leur activité enseignante ordinaire débordée par la gestion des conflits ou l'entretien du calme.

Comment ?

Principalement en raison d'une institutionnalisation des relations. Par exemple avec l'usage des messages clairs.

Un message clair dont « vous êtes le héros » :

- *Léo (à Sarah) : ce que tu m'as fait, m'a fait souffrir. J'ai besoin de te faire un message clair. Léo et Sarah se rendent dans le coin bibliothèque de la classe, à l'abri des regards. Cela ne dérange pas, c'est un moment de travail personnel.*
- *Léo : je vais te faire mon message clair. Quand tout à l'heure tu as rigolé parce que je m'étais trompé, ça m'a fait honte devant toute la classe. Est-ce que tu m'as compris ?*
- *Sarah : mais je me suis pas moquée, j'ai juste rigolé !*
- *Léo : oui, mais ça m'a fait honte. J'ai pas envie qu'on rigole quand je me trompe.*
- *Sarah : je voulais pas te faire honte, ça me faisait rire ce que tu disais. Et puis j'étais pas la seule.*
- *Léo : D'accord. Qu'est-ce que tu me dis alors ?*

Si vous pensez que Sarah va s'excuser, allez en 1. Sinon, allez en 2.

1 – *Sarah : Ben, je ne recommencerai pas. J'ai compris ce que tu m'as dit*

- *Léo : d'accord*

Les deux élèves retournent en classe, le conflit est résolu.

2 – *Sarah : je te dis rien de spécial. On a le droit de rigoler quand même ! Et puis c'est toujours à moi que tu veux faire un message clair. T'es un bolos toi !*

- *Léo : ben je vais me plaindre sur le cahier alors.*

Les deux enfants retournent en classe. Le conflit n'est absolument pas résolu. Avant de s'asseoir à sa place, Léo se rend près du tableau, ouvre un cahier et note quelques mots. Chacun reprend ensuite ses activités. Les autres élèves n'ont pas prêté attention à cet événement parce que géré de manière discrète, à l'abri des regards.

Ce cahier est celui des plaintes. Il est régulièrement ouvert par l'enseignant de la classe. Il lui sert à régler les conflits entre élèves, après qu'ils aient tenté vainement d'effectuer un message clair. Son intérêt est double : différer le traitement du problème (et donc en atténuer la charge affective) et ne pas oublier le conflit (pour éviter qu'il dégénère). Lorsque l'enseignant intervient ensuite, c'est au regard des règles de la classe :

- Il écoute les deux avis
- Enonce un rappel à la règle enfreinte (ici « *On ne se moque pas* »)
- Si besoin, pose une sanction éducative (Prairat, 1997), dont le but est de rappeler l'existence des règles.

Non-violence et autonomie

Le message clair correspond donc à un outil de traitement non-violent et autonome des petits conflits que les élèves rencontrent. Il a été introduit en pédagogie par D. Jasmin en 1994 dans son ouvrage sur le conseil de coopération (Ed. La Chenelière). Il est une déclinaison simplifiée des pratiques de communication non violente (Rosenberg, 1999), pour être adaptée à des enfants. Rappelons que l'agir non-violent se distingue clairement des trois solutions naturelles face à la violence (Laborit, 1976) : fuir, se soumettre et agir violemment. Etre non-violent, c'est agir de manière formelle en refusant l'une de ces trois voies, afin de susciter chez la personne à qui s'adresse ce geste une démarche de conscientisation de son acte. La non-violence se caractérise donc par une action engagée, à l'image des grands personnages de la non-violence : Gandhi, Luther-King, Mandela, Aung san suu kyi et bien d'autres.

Le message clair est utilisé de manière autonome pour déclencher chez ses utilisateurs des apprentissages authentiques. Il facilite ainsi l'intervention des élèves, sans la présence des adultes. Ceux-ci sont présents si le message clair n'aboutit pas, comme dans l'option 2 de Léo et Sarah. Il arrive souvent que des élèves formés au message clair l'exportent dans leurs familles et ainsi transfèrent et adaptent cette technique ailleurs qu'à l'école. De par son authenticité, le message clair prépare des adultes en mesure de pouvoir faire face à l'adversité sans se dénigrer ni chercher à détruire l'autre.

5 temps pour un message clair¹

1 - « J'ai besoin de te faire un message clair »

→ Signal d'alarme et prise de conscience de l'importance du moment

2 - « Ce que tu as fait m'a fait souffrir ou plaisir »

→ Indication du caractère du message

3 - « Quand tu fais ... »

→ Description de la situation en termes d'action

4 - « Cela me fait ... »

→ Expression du sentiment provoqué, souvent de la frustration ressentie

5 - « Est-ce que tu m'as compris ? »

→ Finalisation du message et demande d'accord

- si la réponse est OUI, le problème est réglé
- si la réponse est NON, le problème n'est pas réglé -> cahier de plaintes



La formation des élèves

Pour que des élèves utilisent de manière autonome un message clair, il est nécessaire qu'ils y aient été formés. Quelques séances en début d'année peuvent suffire. Elles s'articulent autour de plusieurs pôles :

- Le sens du message clair (à quoi sert-il ?) : le but de l'activité est de relier diverses situations scolaires à l'une des 4 occurrences proposées : « ne rien faire », « faire un message clair », « utiliser le cahier de plaintes », « prévenir un adulte » Cf. annexe 1

¹ A partir d'un document d'Alain Buekenhoudt

- Le vocabulaire des émotions et leurs déclinaisons (avoir les mots pour dire) : apprendre à maîtriser les différentes familles d'émotions : joie, amusement, satisfaction, fierté, soulagement, surprise, excitation, colère, peur, dégoût, gêne, culpabilité, honte Cf. annexe 2
- La formulation d'un message clair (quelle est la technique verbale ?) : à partir de jeux de rôles théâtralisés - Cf. annexe 3
- Les conduites à tenir si le message clair ne suffit pas (ce que fait Léo dans l'option 2)

J'ai eu la chance d'accompagner une étudiante qui a effectué son mémoire sur l'impact du message clair dans une classe de cycle 3. Elle a systématiquement assisté à tous ces moments pendant plusieurs semaines. Au final, son étude a pu mettre en avant que plus de 8 conflits sur 10 avaient trouvé résolution par le message clair. 1 conflit sur 2, reporté sur le cahier de plaintes, a été oublié. L'enseignant a donc été amené à traiter, en moyenne et dans ce contexte, 1 conflit sur 10. Autant dire que le message clair soulage considérablement la charge de conduite de classe d'un enseignant : les élèves se sentent plus en sécurité parce qu'ils ont la possibilité d'intervenir dès qu'un petit différend apparaît, sans risquer l'escalade de la spirale de la violence. L'enseignant peut donc se concentrer davantage sur leur accompagnement dans les apprentissages et envisager l'ouverture des libertés nécessaires pour la coopération. Boucle est bouclée.

Sylvain Connac

Annexe 1 : à quoi sert le message clair ?

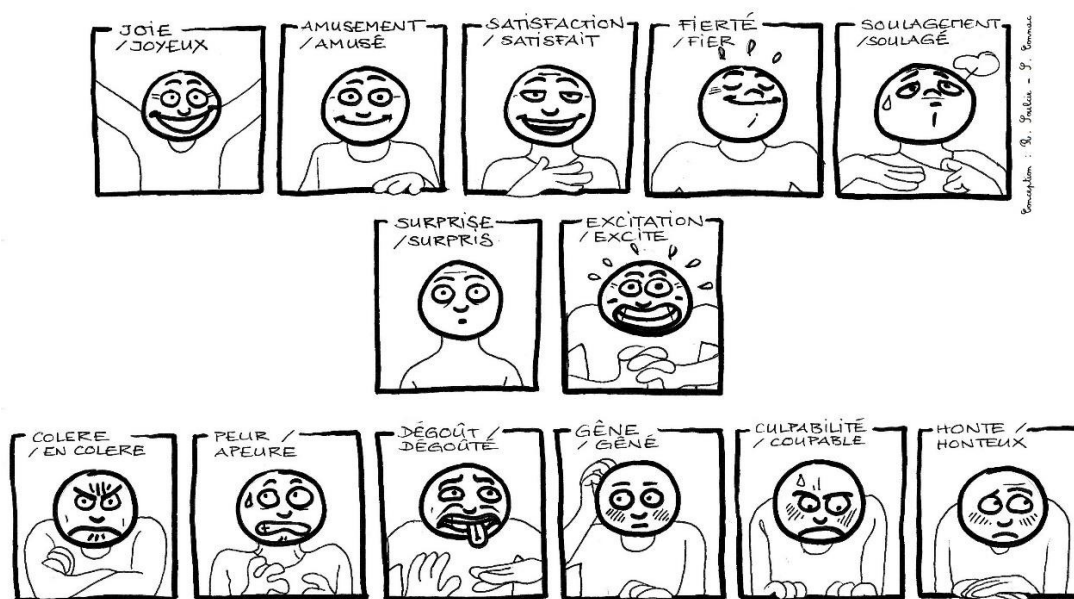
Consigne : relie chaque situation à ce qu'il convient de faire

- | | | |
|--|---|---|
| Plusieurs enfants me menacent | ● | |
| Plusieurs enfants ne veulent pas que je joue avec eux | ● | |
| Quelqu'un embête ma petite sœur et elle me le dit | ● | ● <i>Ne rien faire</i> |
| Un adulte entre dans l'école et frappe un enfant | ● | |
| Un élève rigole avec un autre | ● | |
| Un enfant amène à l'école un objet très dangereux | ● | ● <i>Faire un message clair</i> |
| Un enfant fouille dans mon cartable et prend ma calculatrice | ● | |
| Un enfant insulte violemment ma famille | ● | |
| Un enfant me bouscule et ne s'excuse pas | ● | ● <i>Utiliser le cahier de plaintes</i> |
| Un enfant me raconte une blague | ● | |
| Un enfant me bouscule sans faire exprès et s'excuse | ● | |
| Un enfant me demande du goûter pour la 10 ^{ème} fois | ● | |
| Un enfant me demande du goûter | ● | ● <i>Prévenir un adulte</i> |
| Un enfant me dit un diminutif (Ex : « Tom ») | ● | |
| Un enfant me parle et me dit un surnom | ● | |
| Un enfant se moque de moi après lui avoir fait plusieurs messages clairs | ● | |

Annexe 2 : le vocabulaire des émotions

(à partir des travaux de Paul Ekman, 1994)

Noter qu'un message clair peut également se faire avec une émotion agréable.



Annexe 3 : la formulation d'un message clair

Consigne : formule un message clair pour chacune de ces situations (tu peux te servir des « 5 temps pour un message clair ») :

- Un enfant me parle et me dit 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.

