

Des messages clairs pour prévenir les conflits

Objectifs : - Apprendre à exprimer un message qui exprime ce qu'un comportement donné éveille comme sentiment pour soi.
- Donner une structure simple de phrase pour apprendre à l'employer dans des situations désagréables afin d'éviter d'entrer dans un engrenage de la violence. « 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. » (Fatimata – 10 ans)
- Apprendre à utiliser ce type de message, que ce soit pour exprimer une satisfaction ou un problème relationnel.

Mots-clés : communication – conflit – français – communication non-violente - messages clairs

Type de fiche : Activité

Niveau scolaire : élémentaire

Durée : Apprentissage progressif au cours de séances de 15 à 45 minutes.

Nombre de séances : régulier

Matériel : annexes

• **Fiche en lien avec la fiche n°2 de l'apprentissage des règles : Le conseil de coopération**

Sources :

- Danielle Jasmin, *Le conseil de coopération, un outil pédagogique pour l'organisation de la vie et la gestion des conflits*, éd. Chenelière/Didactique, 1994 (diffusion NVA)
- Sylvain Connac, *La formation d'enfants médiateurs, l'exercice de la non-violence au service de la coopération à l'école*, ICEM 34, sylvain.connac@laposte.net

Remarques :

- Communiquer signifie non seulement échanger des informations objectives mais aussi partager des sentiments et des émotions.
- Communiquer, c'est savoir se départir de ses conduites égocentriques pour épouser d'autres points de vue que le sien, c'est aussi faire preuve d'empathie.
- Communiquer, c'est savoir se faire comprendre, savoir dire et se dire.
- Dans certaines écoles Freinet, l'apprentissage de la formulation de « messages clairs » complète le conseil de coopération et la construction de règles pour « bien vivre ensemble » (*Fiche apprentissage des règles n°2*) Il s'agit d'un unique dispositif qui intègre ces trois dimensions, comme mode de gestion de la vie de la classe et plus particulièrement de la gestion des conflits entre les élèves.
- L'apprentissage de la technique des messages clairs nécessite, préalablement ou simultanément, l'apprentissage des émotions, des sentiments et du vocabulaire pour les nommer

1) Une première étape

Les enfants disent facilement « j'aime ou je n'aime pas » ou bien « je suis content-e ou je ne suis pas content-e » Il est possible de partir de cela pour permettre aux enfants d'exprimer les situations où ils se sentent bien et celles où ils ne se sentent pas bien.

Commencer par un petit exercice écrit où vous leur demandez de compléter les deux phrases : « Je suis content-e quand... » et « Je ne suis pas content-e quand... » ou bien par « J'aime lorsque... » et « Je n'aime pas quand... »

Par exemple : *J'aime quand on prend le temps de m'écouter, Je suis content-e quand quelqu'un me fait un beau sourire, Je n'aime pas quand on me pousse dans la cour., Je ne suis pas content-e quand quelqu'un me dit des mensonges.*

Chacun lit son papier, sans commentaire et les autres écoutent sans remarque.

2) Une deuxième étape

Le lendemain et pendant plusieurs jours, prendre cinq minutes chaque matin pour demander aux enfants d'exprimer comment ils se sentent en début de journée et, s'ils le veulent, pourquoi. Par exemple

- Je suis contente parce que ma chatte a eu des chatons
- Je ne suis pas content-e parce que mes parents n'ont pas voulu que mon ami vienne coucher à la maison.

3) Une troisième étape : Apprendre à dire ses sentiments

Expliquez aux élèves que pour bien vivre ensemble, on doit pouvoir dire aux autres comment on se sent.

Dites aussi qu'on doit pouvoir entendre les autres dire comment ils se sentent et pourquoi, sans les critiquer ni les raisonner. Cela nous permet de mieux comprendre leurs attitudes et leurs comportements, de ne pas les interpréter faussement, de faire mieux attention pour ne pas les contrarier ou les blesser et ainsi d'apprendre à les respecter.

Vous leur expliquez qu'il est important de pouvoir leur faire des petits messages clairs et d'entendre ceux qu'ils vous font.

Vous les encouragez à faire des messages clairs aussi bien lorsqu'ils sont contents, en disant éventuellement un « merci » que lorsqu'ils sont fâchés. Dans ce cas, ils doivent s'assurer que le message a bien été entendu en ajoutant : « Tu as compris »

Expliquez enfin que l'attitude est importante : pour dire un message clair vous leur suggérez par exemple « Mettez-vous bien en face de l'autre, regardez-le dans les yeux et parlez sans agressivité, à voix haute et bien distinctement. »

Comme cela :

- Je suis content-e parce que tu as accepté-e de jouer avec moi. Je te remercie.
- Je ne suis pas content-e quand tu te moques de moi parce que j'ai un appareil dentaire. Tu as compris ? » (en mimant l'attitude)

Pour voir s'ils ont bien compris, vous leur demandez d'essayer d'exprimer des messages clairs envers un-e autre en fonction de ce qu'ils ont déjà vécu depuis le début de la journée.

4) Une quatrième étape : développer un vocabulaire qui enrichit l'expression des sentiments

Ecrivez au tableau « je suis », puis délimitez quatre colonnes en tête desquelles vous écrivez : *content, fâché, triste, effrayé.*

Puis vous demandez aux élèves de proposer des mots qui disent des sentiments qui ressemblent à de la joie, de la colère, de la tristesse ou de la peur.

Vous pouvez ensuite pour chaque colonne demander aux enfants de classer les mots dans un ordre qui indique une intensité de plus en plus grande.

Vous leur distribuez ensuite une photocopie de l'annexe 1 en les encourageant à s'y référer chaque fois qu'ils chercheront à exprimer leurs sentiments avec le plus d'exactitude possible.

Dans le tableau sont nommés d'autres sentiments classés en deux catégories : les sentiments agréables et les sentiments désagréables. Vous leur dites qu'ils pourront rajouter d'eux-mêmes d'autres noms :

- soit sur le baromètre des quatre sentiments : colère, tristesse, peur, joie
- soit dans le tableau des autres sentiments. Dans ce cas, chaque fois qu'ils trouveront un nom de sentiment désagréable, ils s'efforceront de chercher le nom d'un sentiment agréable (par exemple son contraire).

5) Une cinquième étape : une autre manière de s'exercer à identifier ses sentiments et à apprendre de nouveaux mots :

Chaque matin, le maître ou la maîtresse note les présences et les absences des élèves. Il s'agit là d'un acte qui devient vite machinal et le document, par le pouvoir de la routine, devient bien souvent un document insignifiant. Il est possible d'en faire un outil pédagogique qu'on peut utiliser de temps en temps : le faire chaque jour prendrait sans doute trop de temps, au préjudice des autres activités de la classe.

Pour cela vous faites circuler une feuille de présence, sur le modèle de l'annexe 2, où sont inscrits les noms et les prénoms des élèves de la classe et où il leur est demandé d'indiquer l'humeur du moment et de signer. En bas, il y a un certain nombre de propositions pour aider les enfants à identifier leurs sentiments. Il est possible de changer cette liste au fur et à mesure que les mots sont assimilés afin d'enrichir encore leur vocabulaire.

A la fin vous pouvez jeter un coup œil sur la feuille et faire un petit commentaire général pour dégager une tendance globale quant à l'humeur de la classe : « aujourd'hui, la tendance est au beau fixe et le travail s'annonce dans la bonne humeur, etc. » Vous pouvez adopter le langage utilisé pour décrire le temps qu'il va faire par les présentateurs à la télévision.

6) Une sixième étape : perfectionner les messages clairs avec le nouveau vocabulaire

Dans son livre, Danielle Jasmin propose d'apprendre aux enfants à structurer leurs messages clairs ainsi :

Messages clairs pour une situation agréable :

1°) Je décris le comportement agréable, par exemple :

- Quand tu joues avec moi...
- Quand tu partages ton casse-croûte...
- Quand tu m'expliques...
- Quand tu me fais rire...

2°) Je dis le sentiment que je ressens, par exemple :

- ...ça me fait plaisir.
- ...ça me rend heureux..
- ...ça m'encourage.
- ...ça me console.

Messages clairs pour une situation désagréable

1°) Je décris le comportement désagréable, par exemple :

- Quand tu prends ma place...
- Quand tu ris de moi...
- Quand tu frappes sur le pupitre avec ton crayon...
- Quand tu ne veux pas jouer...

2°) Je dis le sentiment que je ressens, par exemple :

- ...ça me fait de la peine
- ...ça me rend malheureux.
- ...ça me décourage.
- ...ça me met en colère.

3°) Je vérifie si l'autre a compris mon message

Remarque : Sylvain Connac (ICEM 34) propose d'amorcer le message par une phrase du type « Ce que tu as fait m'a fait plaisir. Je vais te faire une explication... » ou bien « **Ce que tu as fait m'a fait souffrir.** Je vais te faire une explication... »

C'est une manière d'inviter l'autre à être attentif à ce qui va être dit. Il est possible d'utiliser l'expression : « Je vais te faire un message clair. »

Après avoir exposé ces propositions, vous demandez aux enfants de s'exercer à nouveau à partir de ce qu'ils ont déjà pu vivre dans leur journée. Vous donnez la parole à ceux qui veulent le faire. Chaque fois vous demandez à celui qui a fait le message et à celui qui l'a reçu, comment il s'est senti après cela.

7) Faut-il laisser faire des messages clairs aux enfants pendant le temps de la classe

Un exemple est donné par Danielle Jasmin. *Un élève, sans qu'elle le remarque, faisait des grimaces à une autre élève. Celle-ci lui demande l'autorisation de lui faire un message clair. Elle lui demande si cela ne peut pas attendre et l'élève lui dit que non. Elle l'autorise donc à le faire. L'élève se lève, pose ses mains sur ses hanches, regarde Jacques dans les yeux et dit, sur un ton plein de colère : « Jacques, quand tu me fais trois grimaces de suite, ça me met beaucoup en colère et (changeant de ton et devenant triste) ça me fait aussi un peu de peine. Tu as compris ? » Jacques devient rouge et dit « oui » en baissant la tête.*

Il peut être gênant que ce type de message soit fait devant toute la classe. Une manière de procéder est d'autoriser les messages clairs dans le temps de la classe en demandant aux deux élèves concernés d'aller les faire dans le couloir, s'ils ne peuvent pas être différés. Sylvain Connac donne cet exemple :

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. »

8) Que proposer si le message n'est pas reçu lorsqu'il y a une situation désagréable ?

Si le message n'est pas entendu, le seul recours est d'en référer à l'adulte.

Par contre si le maître ou la maîtresse a mis en place un conseil de coopération dans sa classe (Fiche *Apprentissage des règles n°2*), l'élève victime peut en référer au conseil de coopération en disant « J'te critique au conseil » formule par laquelle la victime annonce à l'autre sa décision de porter le conflit devant cette instance. Si la plainte est jugée recevable, le conseil lui demandera de faire des excuses et lui proposera du soutien, s'il le désire, pour l'aider à améliorer son comportement.

9) Une septième étape : apprendre à réagir de façon appropriée

Vous pouvez proposer aux élèves de répondre aux situations proposées en annexe 3. (Cet exercice se trouve dans le livre de Sylvain Connac en pages 74 et 75)

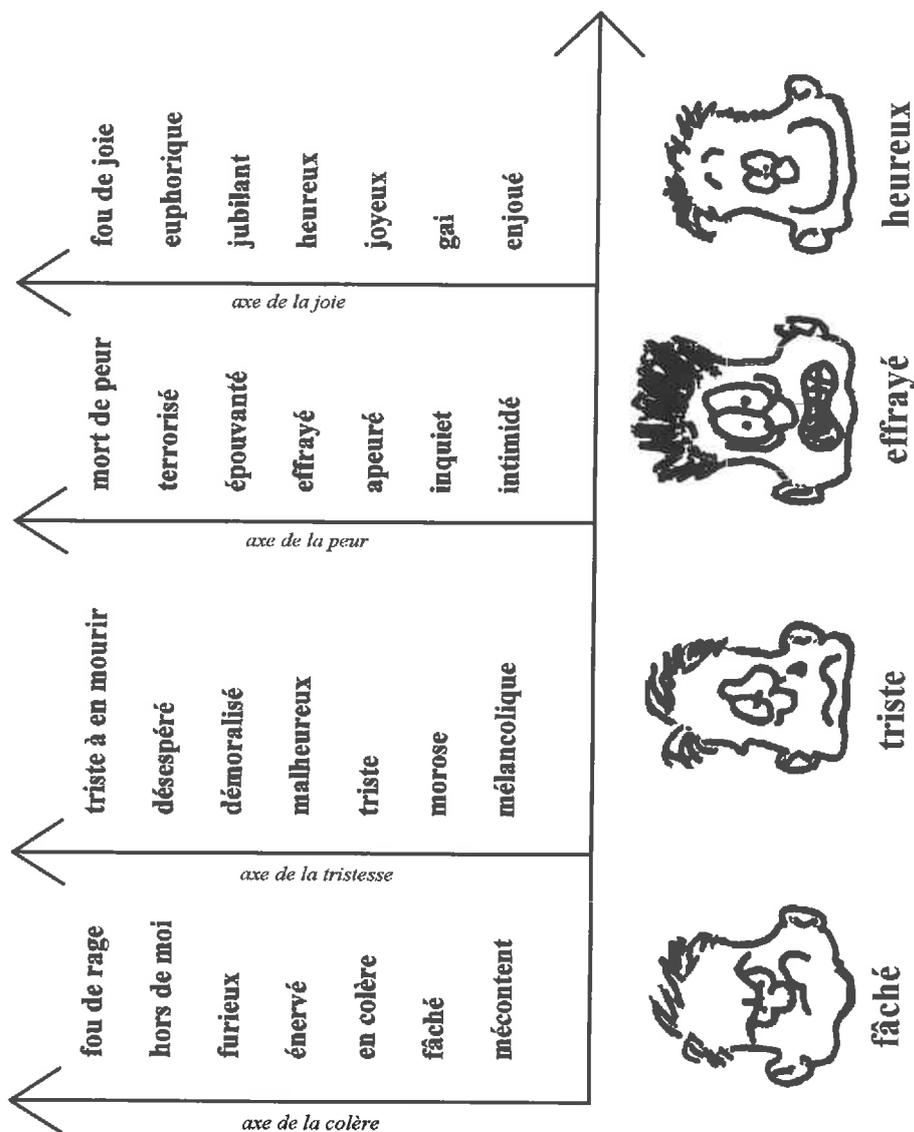
Vous pouvez faire une correction collective. Les enfants donnent leur avis et vous vous accordez sur une réponse qui fait consensus. Les enfants l'inscrivent dans la dernière colonne.

Vous demandez enfin aux enfants de calculer le nombre de réponses qu'ils ont en commun avec le consensus de la classe et de dire leur commentaire sur leurs résultats

Annexe 1 : Le baromètre des sentiments

Baromètre des sentiments

Colère - Tristesse - peur - Joie



Des sentiments agréables	Des sentiments désagréables
Calme	Coupable
Confiant	Découragé
Fier	Déçu
Surpris	Frustré
Espiègle	Impatient
Courageux	Jaloux
Sûr de moi	Nerveux
Optimiste	Honteux
Rassuré	Impuissant
Soulagé	Lâche
Plein d'espoir	Seul
Amoureux	Dégoûté

Annexe 2 : Exemple d'une feuille de présence

<u>NOM</u>	<u>PRENOM</u>	<u>HUMEUR DU JOUR</u>	<u>SIGNATURE</u>
1- Talon	Achille		
2- Jordan	Gilles		
3-			
4-			
5-			
Etc.			



Annexe 3 : Que choisir ?

Question 1 : Que faut-il choisir pour chacune des situations suivantes ?

- A - Rien de particulier
- B – Faire un message clair
- C – Critiquer au conseil
- D - Prévenir tout de suite un maître ou une maîtresse

Question 2 : Quel message clair faites-vous dans le cas où la situation le demande ?

N°	Situations	Choix	Correct
1	Je suis chef de rang, et un élève ne m'écoute jamais.		
2	Plusieurs enfants me menacent.		
3	Plusieurs enfants me rackettent.		
4	Plusieurs enfants ne veulent pas que je joue avec eux.		
5	Quelqu'un embête ma petite sœur et elle me le dit.		
6	Un adulte entre dans l'école et frappe un enfant.		
7	Un élève rigole avec un autre.		
8	Un enfant emmène à l'école un objet très dangereux.		
9	Un enfant fouille dans mon cartable et vole ma calculatrice.		
10	Un enfant insulte violemment ma famille.		
11	Un enfant me bouscule et ne s'excuse pas.		
12	Un enfant me bouscule sans faire exprès et s'excuse.		
13	Un enfant me demande du goûter pour la 10 ^{ème} fois.		
14	Un enfant me demande du goûter.		
15	Un enfant me demande une nouvelle fois du goûter et je n'en ai presque plus.		
16	Un enfant me dit un diminutif (Ex. « Tom » si je m'appelle Thomas)		
17	Un enfant me gêne pour travailler.		
18	Un enfant me parle et me dit un surnom.		
19	Un enfant me raconte une blague.		
20	Un enfant menace un petit et je le vois.		
21	Un enfant n'arrête pas de m'embêter.		
22	Un enfant s'amuse à pousser d'autres enfants dans les escaliers.		
23	Un enfant se moque de ma famille.		
24	Un enfant se moque de moi après lui avoir fait plusieurs messages clairs.		
25	Un enfant se moque de moi.		
26	Un enfant tombe, pleure beaucoup et semble avoir très mal.		

Réponses recommandées aux situations :

Rien de particulier : 7 – 12 – 14 – 16 – 19

Faire un message clair : 4 – 11 – 15 – 17 – 18 – 21 – 23 – 25

Critiquer au conseil : 1 – 9 – 10 – 13 – 24

Prévenir tout de suite un maître ou une maîtresse : 2 – 3 – 5 – 6 – 8 – 20 – 22 – 26