

## Les messages clairs et la médiation

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).

Lorsque celui qui est identifié comme le persécuteur accepte le message clair (« Oui j'ai compris », « Je m'excuse », « J'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 suis pas d'accord », « Oui mais toi tu m'avais fait ça », moqueries, rires, ...), la victime est alors en droit de se tourner vers des médiateurs.

Dans les faits, environ  $\frac{3}{4}$  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 moment important : d'une part parce qu'il va avoir la possibilité de prendre conscience qu'une de ses attitudes a pu entraîner une souffrance et d'autre part parce qu'il va pouvoir marquer son regret. A 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.

### Apprendre les messages clairs

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 vocabulaire des émotions (avoir les mots pour dire)
- la formulation d'un message clair (quelle est la technique verbale ?)

## Qu'est-ce qu'un médiateur ?

C'est un passeur qui va aider à recréer des liens, rétablir une communication coupée en redonnant confiance, en introduisant du temps et de l'espace entre deux personnes en conflit.

Il ne prend pas parti, il ne juge pas mais il aide à trouver une solution aux difficultés.

Il n'oblige personne à venir le voir mais propose son aide dans un esprit de respect mutuel.

Il est là pour écouter : il s'intéresse aux problèmes, donne son attention et son temps et demande en échange de la bonne volonté.

Il ne rapporte pas ce qui lui est dit : il est discret et a droit à toutes les confiances.

Il fait le maximum pour aider mais ne peut pas forcément trouver une réponse à tous les problèmes. Il n'est pas magicien, ne pas lui demander l'impossible.

La véritable solution est entre les mains des personnes qui sont en opposition.

## Comment faire une médiation ?

Processus utilisé par les enfants médiateurs

1 – On propose la médiation « Est-ce que vous voulez qu'on vous aide ? »

2 – On conduit les personnes concernées à l'écart Tout le monde s'assoit en cercle.

Le médiateur A est l'animateur de la médiation.

Le médiateur B est le reformulateur de la médiation.

3 – On explique la médiation

Les médiateurs présentent le contrat : « Nous sommes d'accord pour vous proposer la médiation à condition que vous nous aidiez :

Mettre de la bonne volonté à trouver une solution ; Ne pas interrompre – chacun parle à son tour et l'autre écoute ; Ne pas insulter ;

Ne pas se battre physiquement ; Etre aussi honnête que possible ; Ne pas répéter dehors ce qui sera dit. Acceptez-vous ce contrat ? »

4 – Premier message clair : Message clair du premier demandeur. Le second écoute.

5 – Reformulation du premier message clair

6 – Second message clair : Message clair du second demandeur. Le premier écoute.

7 – Reformulation du second message clair

8 – On recherche des solutions : « Qu'est-ce qu'on peut faire pour que ça se passe mieux ? »

9 – On discute et on recherche un accord

10 – Conclusion de la médiation

Le médiateur B reformule la solution trouvée. Le médiateur A demande si cela convient à tout le monde. Le médiateur B inscrit la solution sur le contrat de médiation.

11 – Fin de la médiation : Les demandeurs et les médiateurs signent le contrat de médiation. Les médiateurs proposent aux demandeurs de se serrer la main.

Le contrat de médiation est conservé dans le cahier de médiation.