

MESSAGE CLAIR et MÉDIATION SCOLAIRE

d'après la Communication Non-Violente (CNV)

Manuel Tonolo, prag de philosophie, ex-INSPE Chambéry, Université Grenoble-Alpes 18/09/2026

Comment apprendre aux élèves à régler un conflit interpersonnel ?

Ce document est en grande partie issu d'une lecture du livre de Marshall Rosenberg : « *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)* » (Éditions La découverte, 1999). [= MSFM]

A- POURQUOI LA MÉDIATION PAR LA CNV ?

1- Un conflit dans l'impasse

La vie est faite de désaccords, de conflits, c'est normal car nous n'avons pas la même vision des choses : Certains conflits permettent d'évoluer, d'autres au contraire semblent rester dans des impasses, voire un engrenage

a- *Qu'est-ce qui nous gêne dans un conflit-impasse ? Que ressent-on face à un conflit ?*

- parce que le conflit est vécu comme un antagonisme, un rapport de force où l'autre doit céder
- Parce que les deux parties se sentent blessées, humiliées, victimes ;
- Parce que dans un conflit, les deux parties se sentent incomprises ;
- Parce que chacun-e porte des jugements, des interprétations sur autrui ;
- Parce que aucun-e n'accepte de se remettre en cause et la situation est bloquée ;

=> la situation empire et devient insoluble

b- Dans un conflit : *qu'est-ce qui fait qu'on se sent humilié, incompris ?*

→ les jugements de valeur sur autrui

c- Dans un conflit : *sur quoi peut-on se mettre d'accord et qui n'est pas contestable ?*

→ Une **description objective** de la situation, des faits (ce qui est le moins subjectif, le moins personnel)

→ L'expression du **ressenti personnel** de chacun : il n'est pas contestable que l'autre est triste, en colère, se sent incompris, humilié... (ce qui est le plus personnel)
car ce qui cause problème c'est quand on mélange le sentiment subjectif et une situation concrète, quand on projette une interprétation personnelle sur la réalité

2- Pourquoi la Communication non-Violente (CNV) ?

Ou communication *consciente*

ou communication *assertive* : on est capable d'affirmer ses propres limites devant les autres

a- Marshall Rosenberg, inventeur de la CNV

(1934-2015)

- psychologue clinicien étatsunien inspiré par Ghandi, Carl Rogers, Paulo Freire.
- Il invente la CNV dans sa pratique avec des personnes souffrantes, des enfants perturbés, des malades mentaux, des victimes de racisme...
- Il crée un réseau international pour diffuser la CNV dans le monde => il influence des initiatives diverses de médiation pour les conflits dans les établissements scolaires, la thérapie familiale, les interventions en milieu professionnel, les cures anti-alcooliques, les missions avec des prisonniers et des délinquants, la police de proximité, la justice réparatrice...
- Les principes de la CNV existaient avant Marshall Rosenberg, il les a simplement plus formalisés
- Les principes de la CNV sont assez simples, c'est leur mise en application qui demande des efforts

b- La communication et ses échecs : girafe et chacal

Ateliers avec deux marionnettes pour symboliser deux modes de communication que nous avons tous et toutes.

Le *chacal*

→ représente la communication aliénante, le langage habituel où *les mots peuvent être des murs* qui ferment toute communication : le jeu de « *Qui a raison ?* »

- expression des interprétations personnelles sur la réalité ;
- jugements moralisateurs / autres qui ne sont pas dans notre système de valeur ;
- se livrer à des comparaisons
- essayer d'imposer ses idées à l'autre ;
- donner des injonctions (il faut, tu dois...) en recourant à une vision binaire : bien ou mal, pour ou contre ;
- refus de penser qu'on peut avoir une part de responsabilité dans le conflit ;
- exprimer ses désirs sous forme d'exigence

La *girafe*

→ représente la CNV, langage à l'écoute de soi et de l'autre, où *les mots peuvent être des fenêtres* qui ouvrent sur la régulation des conflits

- refus du manichéisme (pensée en noir et blanc), savoir reconnaître une part de responsabilité dans le conflit
- assumer la responsabilité de ses sentiments / ses besoins

→ **girafe et chacal sont deux modes de communication qui existent en chacun de nous :**

La communication chacal est importante et a son utilité : elle est le résultat de notre histoire, de nos sensibilités particulières. Elle nous révèle une façon de réagir qu'il nous appartient ou pas de changer si elle n'est pas satisfaisante. Elle traduit des sentiments qu'il ne nous appartient pas de refuser, mais qu'au contraire il est important d'accepter, tout en cherchant le besoin que ces sentiments traduisent.

La communication girafe nous permet de tirer profit de la conscience de nos véritables sentiments, et des besoins qu'ils expriment, pour permettre une issue favorable au conflit.

Rosenberg nous raconte aussi de nombreux échecs [dans sa recherche de la CNV,
ainsi que dans ses difficultés à l'appliquer

Avec un peu d'habitude, un message OSBD peut s'exprimer en une courte phrase.

B- LE MESSAGE CLAIR : apprendre seul à régler ou à éviter un conflit

Pédagogue engagée dans les pédagogies de la coopération, **Danielle Jasmin** a formalisé la CNV comme « message clair ». Cette dénomination a ensuite été reprise et adoptée par les pédagogues ultérieurs.

1 – Observation, sentiment, besoin, demande

L'enjeu = comprendre ses propres limites et les faire entendre à l'autre

En bref : cette résolution de conflits repose sur un *processus* qu'on peut mettre en œuvre

Acronyme **OSBD** : observation, sentiment, besoin, demande

OBSERVATION : DÉCRIRE LA SITUATION OBJECTIVE SANS PORTER DE JUGEMENT

« J'ai observé qu'il s'est passé ceci ... »

SENTIMENT : EXPRIMER CE QUE J'AI **RESSENTI** en moi / la situation

« A cause de ce qui s'est passé, j'ai ressenti ceci, éprouvé tel sentiment ... »

BESOIN : METTRE EN RELATION SON **RESSENTI** AVEC UN **BESOIN UNIVERSEL**

Identifier le **besoin** derrière ce ressenti (pour que le conflit s'arrête)

« J'ai éprouvé ce sentiment car, comme tout le monde, j'ai un besoin de respect de mon intégrité/ de Justice/ de ne pas subir de violence, d'agressivité, de moquerie/ de concentration/ de repos... »

DEMANDE de *SOLUTION* : CE QUE JE TE **DEMANDE** / MON BESOIN

Formulation d'une proposition de solution (à discuter ensemble) :

« Pour satisfaire ce besoin, je propose que ... tu prennes conscience que... /tu t'excuses.../ tu t'engages à changer de comportement.../ on se serre la main.../ tu m'écrives quelque chose... »

2- Difficultés de la mise en pratique de l'OSBD ?

Question préalable : « Puis-je te parler ? », « Puis-je te faire un message clair ? »

Observation :

→ j'exprime ce que j'ai observé précisément dans la situation qui fait problème, comme si j'étais une caméra

≠ interprétation (conte de l'éléphant et des aveugles)

≠ généralisation, avec des adverbes comme « toujours », « jamais », « souvent », « rarement »...

≠ jugement personnel, évaluation

tableau MSMDF p57/58 + Exercices : p61/62 MSDMF

- Hier, Jean était en colère contre moi sans aucune raison
- Hier soir, Éliane s'est rongé les ongles en regardant la télévision.
- Olivier ne m'a pas demandé mon avis durant la réunion.
- Mon père est un homme généreux
- Claire travaille trop
- Henri est agressif
- Catherine est arrivée la première tous les jours de cette semaine.
- Il arrive souvent que mon fils ne se brosse pas les dents
- Luc m'a dit que le jaune ne m'allait pas.
- Ma tante se plaint à chaque fois que je parle avec elle

Sentiment :

→ j'identifie et j'exprime mes sentiments (« je suis... »)

≠ interprétation mentale, pensée

≠ jugement sur l'autre où on l'accuse, le culpabilise, on le catégorise, on lui met une étiquette

≠ « avoir le sentiment que... », « sentir que... » <=> penser, avoir une opinion

= peur, colère, frustration, tristesse, incompréhension, rejet, abandon, mépris, dévalorisation...

Parler de soi (dire Je) et non de l'autre pour le juger

exs de sentiments MSMDF p72-74 + Exercices : sentiments ou pas ? MSMDF p75-76

- J'ai le sentiment que tu aurais dû te comporter autrement
- Je sens que ça ne sert à rien
- Je me sens triste depuis hier.
- Je sens que nous n'allons pas nous entendre
- J'éprouve de la colère en entendant ce que tu me dis.
- Je me sens ignoré
- J'ai le sentiment d'être incapable

- Quand tu ne me dis pas bonjour, je suis attristé.
- J'ai le sentiment d'être un raté
- Depuis que ça s'est passé, je me sens blessé-e.
- Tu es exaspérant
- J'ai le sentiment de parler à un mur
- J'ai un sentiment d'abandon quand tu me laisses me débrouiller seul-e
- J'ai le sentiment que mon patron me mène par le bout du nez
- Tu m'exaspères

Besoin universel ou valeur importante (pour moi mais aussi pour les autres) :

exs :

besoins moraux : autonomie, intégrité, honnêteté, considération, estime de soi, respect, solidarité, justice, sécurité émotionnelle, compréhension, soutien, confiance, apaisement, ordre, réassurance...

besoins physiques : repos, protection...

Rosenberg : « Tout conflit est l'expression tragique d'un **besoin** insatisfait »

- Parler de ses besoins plutôt que des torts des autres => + facile de trouver ce qui peut satisfaire tout le monde

- si on ne parle pas de ses besoins, l'autre ne les devinera pas
- les actes et paroles des autres = facteurs déclenchant de nos sentiments,
mais pas leur cause (= nos besoins)

=> assumer la responsabilité de nos sentiments, en les rattachant à des besoins

- Éviter les tournures qui tendent à masquer notre responsabilité de nos sentiments :

- * les pronoms démonstratifs vagues : « ça », « cela »...
- * formulations qui perlent des actes des autres, et pas de nos besoins : « *Quand tu ne m'appelles pas pour mon anniversaire, je suis blessé-e* »
- * les formulations « Je suis ...(Sentiment) ...parce que tu... » : « *Je suis en colère parce que le directeur n'a pas tenu sa promesse* »
=> préférer les expressions du type « Je suis ...(Sentiment) ...parce que je... » :
« *Je suis mécontent que le directeur n'ait pas tenu sa promesse, parce que j'espérais prendre ce week-end pour aller voir mon frère* ».

- Finir en demandant à l'autre s'il a bien compris : « As-tu bien compris ce que je viens de dire ? »

exs MSFM, p81

- Tu m'as déçu-e en en venant pas au rendez-vous
- J'étais déçu-e que tu ne viennes pas car je voulais te parler de choses qui me contrariaient.
- Ils m'ont vraiment exaspéré-e en annulant la sortie !
- Lorsqu'ils ont annulé le contrat, j'étais exaspéré-e car je trouvais que c'était irresponsable.

Exercices : identifier les besoins responsables de nos sentiments MSFM p100-101 :

- Tu m'exaspères quand tu laisses traîner par terre des documents professionnels dans la salle de réunion
- Quand tu dis cela, je suis en colère car j'ai besoin de respect et j'entends tes paroles comme une insulte.
- Je suis mécontent-e quand tu es en retard
- Je suis triste que tu ne viennes pas dîner car j'espérais que nous pourrions passer la soirée ensemble.
- Je suis déçu-e car tu n'as pas tenu ta promesse
- Je suis découragé-e car j'aurais aimé avoir avancé dans mon travail.
- Il arrive que des gens fassent des petites réflexions qui me blessent
- Je suis heureux/se que tu aies reçu cette récompense
- J'ai peur/ cela me paralyse quand tu élèves la voix
- Je suis reconnaissant-e que tu m'aies proposé de me raccompagner chez moi car j'étais pressé-e.

Demande

≠ exigence, devoir, contrainte... (qui => souvent que deux réactions : soumission ou révolte) ?

La demande vient spontanément, doit être acceptée des deux

- Les demandes qui ne sont pas reliées avec l'expression d'un sentiment et d'un besoin peuvent être comprises comme des exigences (=> non entendues)
- ≠ culpabilisation
- utiliser un langage positif et concret, en disant ce qu'on veut plus que ce qu'on ne veut pas
- éviter les formulations

{	vagues, imprécises (qu'est-ce que je veux vraiment?)
	négatives (ce que je ne veux pas plutôt que ce que je veux)
- demande claire

{	qui définit l'objectif précis derrière notre demande,
	qui exprime ce que je veux concrètement pour satisfaire mon besoin
- S'assurer que l'autre a bien compris
- Puis : demander à l'autre :
 - ce qu'il a observé, ressenti, quel est son besoin derrière ce qu'il ressent ?
 - ce qu'il en pense, s'il est disposé à entreprendre quelque chose

Exercices : formulation de la demande MSFM p130-131 :

- Je veux que tu me comprennes
- Je voudrais que tu me dises une chose que j'ai faite et que tu as appréciée.
- Je voudrais que tu sois plus sûr de toi
- Je voudrais que tu arrêtes ce comportement
- Je veux que tu me laisses être moi-même
- Je voudrais que tu sois sincère avec moi au sujet de la réunion d'hier
- Je voudrais que tu ne dépasses pas la limitation de vitesse.
- J'aimerais te connaître mieux
- Je voudrais que tu respectes ma vie privée
- J'aimerais que tu prépares plus souvent le dîner

Question finale : « As-tu compris ? »

Recevoir une demande :

4 façons d'accueillir un message négatif :

- 1- je suis fautif
- 2- rejet de la faute sur l'autre
- 3- attention à nos sentiments et à nos besoins.
- 4- attention aux sentiments et aux besoins exprimés par l'autre.

Les jugements sur les autres = souvent l'expression de nos propres besoins non satisfaits

ex : « *Tu ne me comprends jamais* » montre que ses besoins de compréhension ne sont pas satisfaits mais rejette toute la responsabilité sur l'autre

Attitude dans la réception de ce que dit l'autre :

- présence simple, sans jugement
- Ne pas hésiter à reformuler, paraphraser, puis : « Ai-je bien compris ce que tu as dit ? » surtout si le message a une forte charge émotionnelle.
- Savoir répéter ce que l'autre nous dit / demande => l'autre se sent compris
- Essayer de comprendre ce que l'autre a observé, ressenti, rattaché à un besoin, demandé
- Écouter ce dont les autres ont besoin, plus que ce qu'ils pensent de nous

C- LA MÉDIATION PAR LES PAIRS : apprendre à aider à la régulation des conflits

1- Pourquoi avoir recours à une médiation ?

Le recours à la médiation est nécessaire quand le message clair n'est pas suffisant => on a parfois besoin de quelqu'un d'autre pour nous aider :

Pas un-e AMI-E qui prend d'emblée notre défense
Pas un JUGE qui dise ce qui est bien ou mal
Mais un MÉDIATEUR ou une MÉDIATRICE

2- Les règles de la médiation :

Médiation => mêmes règles que le message clair, mais appliquées par une personne médiatrice
(L'objectif = que chacun puisse être médiateur)

Pour le message clair, le sujet dont je parle, c'est moi : j'ai observé, je sens, j'ai besoin de, j'aimerais...

Pour la médiation, on s'adresse à l'autre pour l'inviter au message clair :

« Qu'as-tu observé ? »

« Que ressens-tu à propos de ce qui s'est passé ? »

« Quand tu fais ... et que tu ressens... quel est le besoin derrière ? »

« Qu'aimerais-tu alors pour satisfaire ce besoin ? »

La personne médiatrice est responsable de la médiation, et non de la solution :

Son but : écouter et proposer son aide /OSBD sans contrainte pour l'émergence d'une solution

Ses qualités :

- impartialité (ne prend pas parti, ne porte pas de jugement / autres)
- écoute
- discrétion
- aide pour développer OSBD
- inciter les personnes en conflit à prendre elles-mêmes l'initiative d'une solution sans s'y substituer
- Préférer poser des questions (ouvertes) plutôt que de formuler un jugement affirmatif (Questionner l'autre sur la bonne raison éventuelle qu'il ou elle a peut-être d'agir ainsi)

Conclusion :

Il ne s'agit pas de vouloir supprimer les conflits, les différences de point de vue sont inévitables, et heureusement, car c'est ce qui permet d'avancer dans un groupe.

Ce qui est en jeu, c'est  d'éviter que le conflit ne dérive en antagonisme, en impasse
permettre de déboucher sur une issue plus satisfaisante pour les deux.

Comment ? En se tournant vers soi (ce qu'on ressent, et pourquoi) avant de se tourner vers l'autre, pour mettre au clair les sentiments qui nous habitent, et les besoins qu'ils cachent.

Annexe 1- LIMITES DE LA CNV :

- La communication non violente est surtout utile pour les conflits qui ne sont pas excessivement graves
- La CNV ne doit pas pour autant déresponsabiliser les personnes officiellement responsables qui doivent rester vigilantes.
- Que faire quand la communication non-violente échoue ? (sanction, mise à l'écart...)
- Ne pas vouloir supprimer tout conflit et tout esprit critique et tomber dans l'irénisme par le recours à des rituels pacificateurs qui taisent toute contestation. La communication non-violente ne peut servir à mettre un étouffoir sur des révoltes légitimes conscientes d'une injustice ou d'une oppression institutionnelle ou systématique. La paix démocratique n'est pas la « paix des cimetières » où tout le monde se tait, mais plutôt dans les discussions apaisées, qui permettent de voir se confronter les arguments des thèses contradictoires. Dépasser les antagonismes irréductibles pour aller vers des conflits démocratiquement débattus.
- La communication non-violente suppose deux parties mises sur le même plan pour aboutir à un consensus, mais toutes les deux ne disposent pas du même pouvoir nécessaire pour le règlement du dissensus.
- La communication non-violente ne peut dériver sur un rituel comportementaliste, là où il serait nécessaire de prendre le temps d'une réflexion et d'une argumentation développée afin de pouvoir se rendre compte du fond du problème et des réelles responsabilités en jeu.

Annexe 2 : CNV : Que dit la science de la CNV :

Pas beaucoup d'études. Essentiellement :

- [Improving interprofessional collaboration: The effect of training in nonviolent communication](#)
 - [Increasing Empathy and Conflict Resolution Skills through Nonviolent Communication \(NVC\) Training in Latino Adults and Youth](#)
 - [Preventing empathic distress and social stressors at work through nonviolent communication training: A field study with health professionals](#)
 - [Effects of a nonviolent communication-based training program for inpatient alcoholics in South Korea](#)
 - [Nonviolent communication training and empathy in male paroles](#)
-
- Elizabeth Marlow, Adeline Nyamathi, William T. Grajeda et Newt Bailey, « Nonviolent Communication Training and Empathy in Male Parolees », *Journal of Correctional Health Care*, 18, o 1, 1^{er} janvier 2012, 8–19 ([ISSN 1078-3458](#) et [1940-5200](#), [DOI 10.1177/1078345811420979](#), [lire en ligne](#) [[archive](#)])
 - Jeongwoon Yang et Sungjae Kim, « Effects of a nonviolent communication-based training program for inpatient alcoholics in South Korea », *Perspectives in Psychiatric Care*, 57, o 3, , 1187–1194 ([ISSN 0031-5990](#) et [1744-6163](#), [DOI 10.1111/ppc.12673](#), [lire en ligne](#) [[archive](#)]).
 - Justine Epinat-Duclos, Alexandre Foncelle, François Quesque et Eric Chabanat, « Does nonviolent communication education improve empathy in French medical students? », *International Journal of Medical Education*, 12, , 205–218 ([ISSN 2042-6372](#), [DOI 10.5116/ijme.615e.c507](#), [lire en ligne](#) [[archive](#)]).
 - Hélène Pétry, « La Communication Nonviolente comme pratique systémique de santé: », *Hegel*, N° 2, o 2, , 147–154 ([ISSN 2269-0530](#), [DOI 10.3917/heg.142.0147](#), [lire en ligne](#) [[archive](#)], consulté le).
 - Joran Farnier, « [Communication Non Violente \(CNV\) : liste des études scientifiques](#) [[archive](#)] », sur La psychologie positive).

Un exemple de l'importance d'une médiation formée à la résolution des conflits : la baisse des violences aux États-Unis durant l'année 2023 (même si les états-uniens qui fréquentent les réseaux sociaux sont persuadés du contraire) :

« A quoi attribuer la baisse du nombre d'homicides ? Parmi les hypothèses, le déploiement de police de proximité, grâce à des financements fédéraux. La ville de Detroit, par exemple, a recruté des agents baptisés « *interrupteurs de violence* », chargés d'assister la police dans les quartiers à problèmes. San Francisco, de son côté, a bénéficié de son partenariat avec l'association Urban Alchemy, qui emploie deux cent vingt-cinq anciens détenus pour patrouiller – sans armes – dans les rues du centre-ville. Une enquête du professeur Forrest Stuart, du laboratoire d'ethnographie de Stanford, a montré une baisse de 52 % de la criminalité – et de 80 % du trafic de drogue – quand des « *ambassadeurs* » spécialistes de la résolution des conflits étaient postés sur les trottoirs. »

[Aux États-Unis, une baisse « historique » de la criminalité](#)

Bibliographie et sitographie :

- « [les mots sont des fenetres ou bien ce sont des murs](#) » Edition La Découverte

- « [Les mots sont des fenêtres" de Marshall B. Rosenberg \(livre audio complet lu par Antoine Tomé, CNV\)](#) (7h47)

Une conférence video d'une heure sur la CNV en 5 parties de Marshall Rosenberg :

« Sortir du jeu de "qui a raison, qui a tort" » (12'+12'+10'+13'+12') ;

1- <https://www.youtube.com/watch?v=fl-65RPE41Y>

2- <https://www.youtube.com/watch?v=ht1tAFPiZVg>

3- <https://www.youtube.com/watch?v=ljd3Imu0HTg> ;

4- https://www.youtube.com/watch?v=Gx5s0Op_eQY

5- <https://www.youtube.com/watch?v=ETfVA4ixCYw>

Extraits issus de cette [conférence](#) (de 3h)

[videos de Marshall Rosenberg sur le net](#)

[Girafe et chacal en CNV](#) (Thomas d'Ansembourg , 6mn)

[La difficulté d'entendre les besoins derrières les sentiments](#) (Isa Padovani, 25mn)

[Communiquer pour être VRAIMENT entendus : la communication non violente](#) (présentation de la CNV, 13mn)

Le message clair à l'école : [video message clair vis-ma-classe3mn](#) ; [video 4mn](#) ; [SQ1 Message clair master](#) (5mn);

[Les messages clairs](#) (6mn) ; [Les messages clairs - Ecole Jacques Brel de Pihem](#) (6mn) ;

"[Le message-clair en clair](#)" (5mn); [les messages clairs](#) (3 mn) ; [Des messages clairs pour coopérer \(S. Connac\)](#) ;

[EMC. Le message clair](#) ;

La médiation scolaire : [SQ3 Médiation](#) (14mn); [SQ2 Formation mediateurs master](#) (10mn);

[Dispositif de médiation par les pairs au collège Henri IV](#) ; [La médiation par les pairs](#) (Bazalgette-Torres, 14p)

[MÉDIATION PAR LES PAIRS : RÉGULATION ET GESTION DES CONFLITS](#) (4p)

CIME MEDIATION : [20 courtes vidéos sur le message clair et la médiation scolaire](#)

Remarques MT :

- il arrive assez souvent, dans les présentations courantes du message clair en milieu scolaire, que l'étape du besoin soit passée sous silence. Par un souci de simplification nécessaire pour des jeunes élèves, sans doute. C'est un peu dommage.

- Par ailleurs, si beaucoup de vidéos montrent des élèves ayant bien intégré le principe, il aurait aussi été intéressant d'avoir des vidéos sur la façon initiale d'expliquer le processus du message clair.
