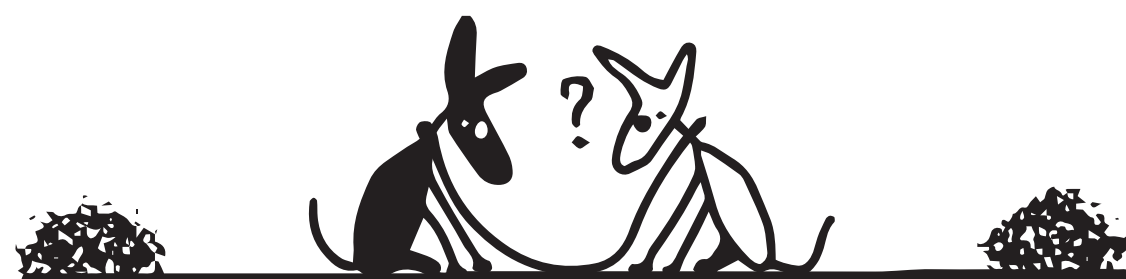
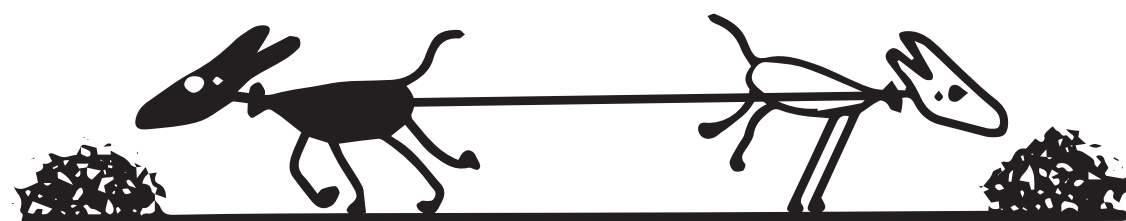
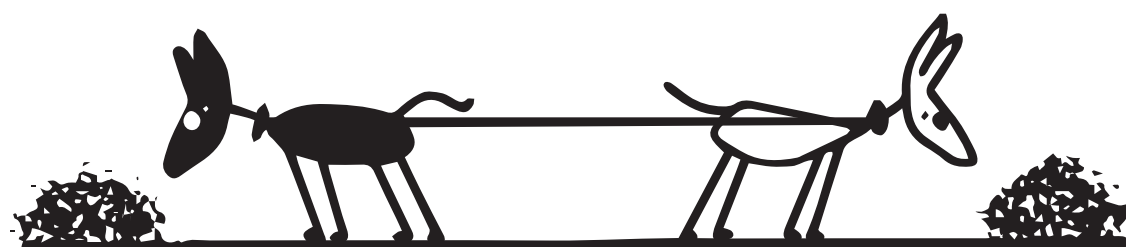
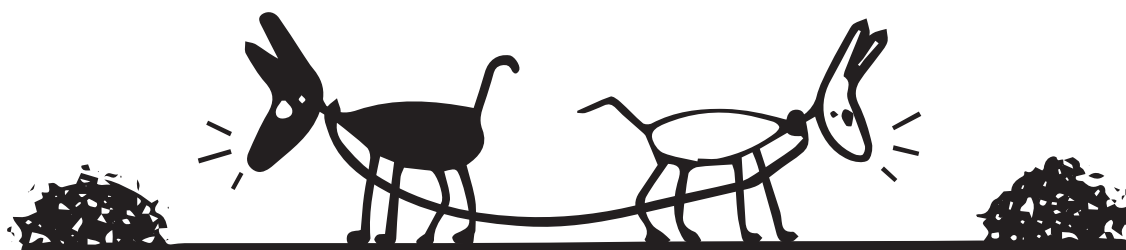


Livret Pédagogique :

Aborder la gestion de conflit



Présentation de la démarche :

En classe, dans la cour, à l'internat, en salle des profs, ... le conflit fait partie de la vie scolaire, et de la vie en général. Basé sur une expérimentation menée au sein de l'enseignement agricole, ce livret permet d'aborder la question du conflit au travers d'ateliers thématiques. Mixant théorie et exercices pratiques, ces fiches visent à travailler en groupe sur le renforcement des compétences psychosociales et relationnelles. Elles permettent d'apprendre à mieux se connaître et contribuent à la prévention des phénomènes de violence ou de discrimination.

Pas de baguette magique, néanmoins chacun disposera de nouveaux outils pour limiter les désagréments d'un conflit non résolu. Vous pouvez utiliser ces fiches sans modération. Elles sont un levier pour interroger le vivre ensemble et améliorer le climat scolaire. Tous ces contenus sont en Creative Commons, vous avez donc le droit, et nous vous y encourageons, de les reproduire, diffuser, copier, ... en totalité ou en partie, à condition de créditer les auteurs, et de les partager dans les mêmes conditions. Vous trouverez une bibliographie indicative en conclusion du document.

1: Élèves médiateurs dans l'Enseignement Agricole
(<http://enviescolaire.fr/wakka.php?wiki=MediationParlesPairs>)

2: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/fr/>



Ce support pédagogique a été conçu avec la participation de personnels de l'enseignement agricole.

*Nous remercions nos relecteurs: les CPE Julie Chavagneux, Evelyne Rousset, Maria Saunier et Fabienne Jallat, les enseignantes Mélanie Coquelet, Martine Kerdraon et Emilie Pons, l'infirmière Sandra Perrier et l'équipe de l'Institut d'Éducation à l'Agro-environnement de Florac.
Conception des fiches : Anne Saubusse et Alain Manuel (SupAgro, Institut de Florac)
Illustrations et mise en page : Marion Aigouy
Coup de pouce : Marc Lanssens (SupAgro, Institut de Florac)*

Sommaire et modalités d'utilisation des fiches pédagogiques

Principes et précautions d'utilisation :

Ce livret pédagogique est constitué de 11 fiches-ateliers reprenant différentes thématiques liées à la gestion de conflits à aborder avec les élèves. Il a été construit en respectant une logique permettant d'approfondir progressivement la compréhension du conflit et de connaître les outils favorisant sa résolution. Deux options s'offrent à vous :

- aborder l'ensemble des fiches-ateliers selon l'ordre proposé en élaborant un programme qui pourrait se mettre en place avec une classe tout au long de l'année.
- utiliser ponctuellement une fiche-atelier par rapport à un besoin particulier qui se manifesterait d'une manière ou d'une autre. Cela suppose, en tant qu'animateur, de pouvoir faire les liens avec des éléments abordés dans d'autres fiches-ateliers.

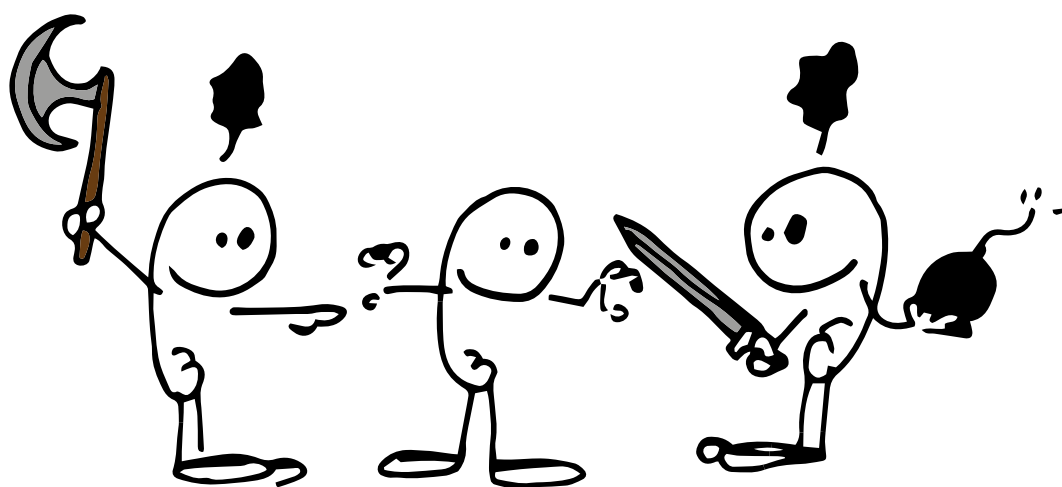
Pour chacune des fiches, un encart introductif précise les objectifs généraux et la durée moyenne de l'atelier à prévoir. Attention, il s'agit d'une indication qui sera variable en fonction du nombre d'exercices que vous déciderez de proposer, du groupe avec lequel vous allez travailler, de la dynamique des échanges...

Pour la plupart, les fiches-ateliers proposent une alternance entre apports théoriques et exercices pratiques. Les modalités de mise en œuvre des exercices sont variables (parfois individuelles, parfois en groupe) comme leur niveau de difficulté. Nous vous recommandons de bien prendre connaissance des fiches en amont (voire de faire les exercices pour vous-même dans un premier temps) de manière à ajuster au mieux la conduite de votre atelier aux besoins du public ciblé (choix des exercices, modalités, contenu théorique). Pour chaque exercice, dès que c'est possible, les corrections ou pistes de corrections sont indiquées en italique.

Plus vous pratiquerez ces ateliers, plus vous aurez une vision précise des adaptations et du temps à prévoir.

Remarques :

- La première fiche est à envisager comme une entrée dans la thématique. Il s'agit d'un atelier permettant de faire émerger les représentations du groupe pour « saisir » la culture des participants sur le sujet. Les apports théoriques sont proposés dans les fiches suivantes.
- La dernière fiche est une introduction à la médiation. Il s'agit de poser le cadre de cette méthode particulière de résolution de conflit pour permettre à ceux qui le souhaiteraient de se lancer en respectant bien entendu la théorie des petits pas exercez vous sur des situations à petits enjeux!).
- Enfin, n'hésitez pas à envisager d'animer ces ateliers en binôme pour gagner en confort sur le fond et sur la forme !



Intitulé des fiches	Objectifs généraux	Apports théoriques	Exercices pratiques	Page
Le 5+5=5 nos représentations du conflit	<ul style="list-style-type: none"> • faire émerger les représentations d'un groupe sur la notion de conflit • favoriser l'échange, mettre en lumière les différences de perception • tenter de produire sa propre définition du conflit 		X	5
Le processus du conflit à partir du conte de la Goutte de Miel	<ul style="list-style-type: none"> • définir le conflit • prendre conscience du processus qui peut mener à une situation de crise 	X	X	6
Quels sont les différents types de réactions face au conflit ?	<ul style="list-style-type: none"> • percevoir les différents types de réaction en situation de conflit et en comprendre les enjeux 	X	X	9
A chacun sa perception	<ul style="list-style-type: none"> • s'interroger sur la place de la perception • comprendre qu'une situation peut être vécue de manière différente en fonction de la place de chacun 	X	X	13
La gestion des émotions	<ul style="list-style-type: none"> • savoir identifier les émotions • percevoir la dimension positive et négative de chacune d'elles • apprendre à les accueillir et prendre conscience de leur impact sur nos relations à l'autre 	X	X	15
La gestion de la colère	<ul style="list-style-type: none"> • mieux cerner le rôle de la colère • identifier ses manifestations et en faire un outil au service de nos relations 	X	X	19
Et si on se parlait autrement	<ul style="list-style-type: none"> • prendre conscience de l'impact de la communication dans les relations interpersonnelles • identifier certains leviers pour améliorer notre communication 	X	X	20
Écoute active	<ul style="list-style-type: none"> • appréhender les différentes techniques relatives à l'écoute active et s'y initier 	X	X	22
L'empathie, un outil en gestion de conflit	<ul style="list-style-type: none"> • savoir définir l'empathie • mieux comprendre son rôle dans les relations interpersonnelles • tenter de développer une position empathique 	X	X	25
Les 4 étapes d'une démarche de résolution de conflit	<ul style="list-style-type: none"> • s'exprimer de manière non jugeante • identifier les étapes d'une démarche de résolution de conflit et tenter de se les approprier concrètement 	X	X	28
Introduction à la médiation	<ul style="list-style-type: none"> • dresser les contours de la médiation • proposer un cadre permettant de s'y initier en contexte scolaire 	X		31

Le 5+5=5 nos représentations du conflit

—> **Descriptif rapide** : cette activité permet d'aborder la question du conflit en s'interrogeant sur notre propre vision des choses et en la confrontant à celles des autres. L'idée est d'initier une réflexion basée sur nos expériences, nos valeurs, d'introduire la thématique à partir de notre vécu avant d'aller un peu plus loin dans la théorie !

- **Durée** : 1h30 en moyenne
- **Objectifs** : - faire émerger les représentations d'un groupe sur la notion de conflit
- favoriser l'échange, mettre en lumière les différences de perception
- tenter de produire sa propre définition du conflit
- **Matériel** : un stylo et une feuille par participant, un grand tableau avec marqueurs
- **Nombre de participants** : activité facilement réalisable pour un groupe de 10 à 30 participants

Déroulement

- Poser les règles de fonctionnement du groupe (cf fiche pratique « Poser le cadre d'une animation » : <http://enviescolaire.fr/fiche04.pdf>).
- Présenter le nom de l'activité (5+5=5) et le thème choisi (« le conflit »). Ne pas hésiter à l'écrire au tableau.
- Individuellement : demander à chacun de réfléchir individuellement et silencieusement pendant 3/4 minutes à cinq mots clés qu'ils associent au mot « conflit » et de les écrire sur une feuille de papier.
- En binômes : chacun présente ses 5 mots à l'autre en argumentant. Le binôme détient donc 10 mots. L'objectif est d'en choisir 5 qui conviennent aux 2 participants (durée 5/7 minutes).
- Par 4 (2 binômes regroupés) : chaque binôme présente ses 5 mots à l'autre binôme. Ils en détiennent donc 10 à eux 4. L'objectif, vous l'aurez compris est d'en choisir 5 qui conviennent aux 4 (durée 5/7 minutes).
- Par 8 puis par 16 : on reproduit la même opération (toujours 5/7 minutes par étape).
Lorsque le groupe devient important, on peut proposer de donner à un élève la responsabilité de la distribution de la parole.

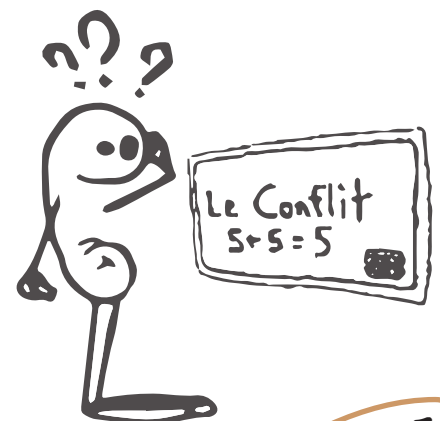
Pour terminer

- Soit le schéma se répète jusqu'à rassembler le groupe classe et obtenir 5 mots.
- Soit chaque groupe de 8 par le biais d'un porte parole présente les 5 mots pour son groupe (*ça peut être plus facile lorsque l'effectif est important ou lorsque le temps est limité*).
- Dans un cas comme dans l'autre, l'atelier se termine par un petit temps de discussion : remarques, échange de ressentis ou d'expériences... N'hésitez pas au besoin à poser des questions pour faciliter la parole (*partir de choses assez concrètes pour aller peu à peu sur un registre plus sensible*) : y a-t-il des mots qui reviennent souvent ? A quel registre ces mots ont-ils tendance à appartenir ? Certains d'entre eux vous font ils réagir ? ...

Ce travail sur les représentations peut prendre de multiples formes. Il ne faut pas hésiter à imaginer d'autres types d'ateliers : réaliser un petit exposé par groupe sur notre vision du conflit, remplacer les 5 mots par une ou des illustration(s), organiser un photolangage, partir d'une citation par exemple « c'est le propre d'une société totalitaire que d'envisager une fin des conflits » (Hannah Arendt)...

Variantes de mise en oeuvre du jeu (en fonction du contexte, du temps, de l'effectif, du groupe...)

- Le nombre de mots et donc le titre du jeu est complètement adaptable (ex : 3+3=3)
- Le timing dans les différentes phases du jeu peut s'adapter selon le contexte
- Le jeu peut être ré-exploité pour des thèmes variés (la médiation, la discrimination...)
- Rajouter la possibilité d'un visuel sur l'ensemble des mots



Le processus du conflit à partir du conte de la Goutte de Miel

—> Même s'il n'est pas toujours facile de faire avec, les conflits font partie de notre vie quotidienne. Mieux comprendre le fonctionnement d'un conflit, c'est peut être se donner les moyens de mieux y répondre. C'est ce à quoi nous vous proposons de réfléchir au travers de cet atelier. Vous allez d'abord être invité à découvrir le conte arménien de « la Goutte de Miel ». Ensuite, à partir de réflexions individuelles et de travaux de groupe, l'idée sera de reconstituer le processus du conflit.

- **Objectif :** à partir de la définition du conflit, prendre conscience du processus qui peut mener à une situation de crise
- **Durée :** minimum 1h30

HISTOIRE : Le conte de la goutte de miel

Dans un tout petit village, un homme avait ouvert une boutique d'alimentation. Les affaires n'étaient pas brillantes dans ce village où régnait la pauvreté. Mais, en ces temps heureux, point n'était besoin de beaucoup d'argent pour vivre.

Un matin, la porte de l'épicerie s'ouvrit et un berger du village voisin, appuyé sur un long bâton et suivi de son énorme chien, y pénétrèrent.

- Bonjour vieux frère, je voudrais acheter un peu de miel.

L'épicier, très affable, s'empessa autour de son client.

- Bonjour, bonjour monsieur le berger. Entrez donc. Quel beau chien vous avez-là ! J'ai du miel excellent. Je vous sers de suite. Avez-vous un récipient . Parfait. Combien vous en faut-il ?

- Donnez-m'en un demi litre. C'est vrai qu'il est beau mon chien ; si vous saviez combien je l'aime ! C'est mon compagnon fidèle, et très intelligent avec ça ! Vous devriez le voir à l'oeuvre ! Il n'a pas son pareil pour garder les troupeaux.

L'épicier pesait le miel tout en écoutant les propos du berger quand par inadvertance une goutte tomba sur le sol.

Presque aussitôt ...

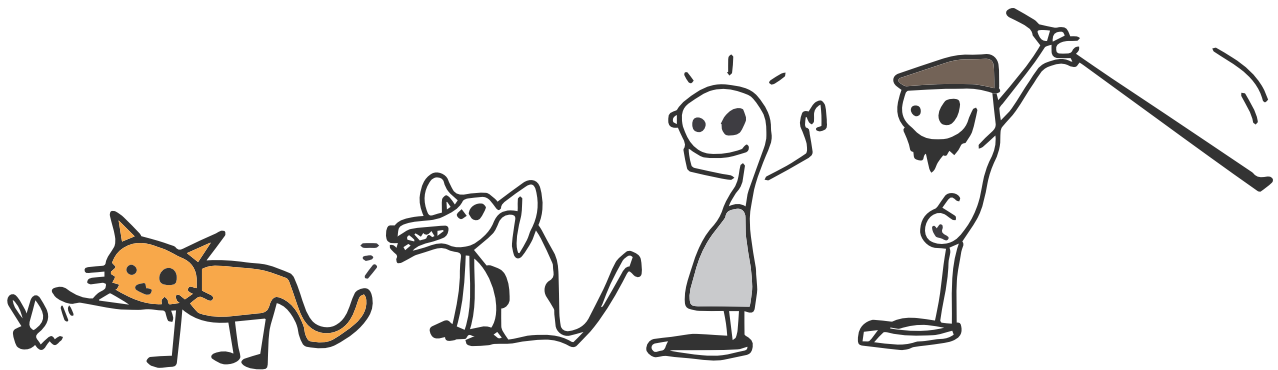
- Dzzz...

Une mouche sortie d'on ne sait où, piqua droit sur elle. La manœuvre n'échappa pas au chat de l'épicier qui, somnolant dans un coin, suivait d'un œil tout ce qui se passait autour de lui. Et soudain, sans bruit, sans que rien ne laisse prévoir son intention, il fit un bond vers la mouche et l'estourbit d'un seul coup de patte.

Le chien du berger qui, jusque là, semblait ignorer la présence du chat, sursauta, irrité par cette intrusion intempestive de son ennemi héréditaire, et se rua sur lui... Des miaulements, des aboiements, une courte lutte s'ensuivirent ... et le chat bientôt étranglé s'affaissa aux pieds de son maître.

- Oh la brute ! La sale bête ! Il a tué mon pauvre minou ! Tiens ! Tiens encore ! là ! là !

Furieux, l'épicier jetait à la tête du chien tout ce qui lui passait sous la main, si bien que le chien s'étendit à son tour, raide mort, auprès du chat.



- Sauvage ! Assassin ! Oh ! Bonnes gens, il a massacré mon pauvre chien, mon unique ami, mon gagne-pain.

Que vais-je faire sans lui, que vais-je devenir maintenant ? Soyez maudits, toi et les tiens ! Tu as osé frapper et tuer mon chien ! Tiens ! Tiens ! Tiens encore !

Armé de son bâton, le berger avait bondi sur son homme et, aveuglé par la colère, frappait, frappait tant et si bien que ce dernier tomba inanimé sur le seuil de la boutique.

- Au secours ! A l'assassin ! A l'assassin !

La nouvelle, de bouche à oreille, de maison en maison, de quartier en quartier, se répandit dans le village comme une traînée de poudre.

- Au secours! On l'a tué ! Venez vite ! Attrapez-le !

Aux cris de colère et de vengeance, aux pleurs, aux sanglots, vint s'ajouter le glas de la cloche de l'église. On n'aurait jamais cru qu'il vivait tant de monde dans ce petit village. Des hommes, des femmes, des enfants accouraient de tous côtés et s'étaient déjà emparés du berger qu'ils rouaient de coups.

- Brute ! Assassin ! Sauvage ! Es-tu venu ici pour faire des achats ou bien pour tuer les gens dans leur propre boutique ?

Ils firent tant et si bien que le berger mourut aussi et son corps inanimé s'allongea auprès de ceux de sa victime, de son chien, du chat et de la mouche !

C'est alors que l'alarme fut donnée dans le village voisin, celui du berger.

- Accourez tous ! Ils ont tué notre berger ! Marchons sur eux ! Venez tous ! Vengeance ! Vengeance !

Les habitants du village, armés de pierres, de pelles, de pioches, de fourches, de couteaux, de bâtons, de fusils, d'épées, bref, tous ce qu'ils purent trouver, les uns à pieds, les autres à cheval, marchèrent sur le village ennemi.

- C'est une bande de fous furieux ! Vous rendez-vous compte ? On y va pour faire des achats, on y laisse de l'argent, et comment vous remercient-ils ? Ils se mettent tous ensemble et vous massacrent sans crier gare !

- Allons-y ! Allons-y ! Vengeons-nous ! Pas de pitié pour ces fous ! Tuons-les tous !

Le choc fut terrible. Ils frappèrent, saccagèrent, mirent le feu partout. Les autres en firent autant. Plus il y eut de morts, plus s'enflèrent la colère et l'esprit de vengeance. Bientôt, il ne resta plus, de part et d'autre, que cadavres, cendres et fumées. Le malheur voulut que ces deux villages si proches appartinssent à deux royaumes différents. Le roi de l'un d'eux apprenant ces événements se mit dans une terrible colère et convoqua ses ministres. Une proclamation fut édictée, que des hérauts portèrent dans tout le royaume :

"De la part du roi à tous ses sujets : nobles seigneurs, braves soldats, vaillants travailleurs, grands et petits, hommes et femmes, Sachez tous qu'au moment où nous vivions en paix, la nation voisine, sans préavis, sans prétexte aucun, a attaqué nos territoires et, armée de canons, a massacré traîtreusement nos concitoyens. Le sang innocent ainsi répandu de nos chers enfants, réclame vengeance. Nous, le roi, malgré notre amour de la paix et contre notre volonté, nous trouvons dans l'obligation de donner ordre à notre armée d'assurer notre défendre et s'il le faut d'attaquer l'adversaire. Par la grâce de Dieu, nous conquerrons les territoires de nos ennemis qui n'ont pas hésité à répandre le sang des innocents".

Le roi du second royaume déclara à son tour :

"Nous protestons contre les agissements méchants et sournois de nos voisins qui foulent aux pieds toutes les lois de bon voisinage et attisent le feu de la haine entre deux peuples jusqu'ici amis, reniant ainsi nos traités de paix et de bonne entente.

"Nous nous trouvons donc dans la triste obligation de répondre à la force par la force, à l'épée par l'épée, au nom de l'Honneur et de la Justice, au nom du sang innocent répandu, au nom de la Liberté, au nom de Dieu et de sa Gloire".

Et ce fut la guerre. Une guerre terrible, dévastatrice comme toutes les guerres. Les champs de blé devinrent champs de bataille, les fermes furent dévastées, le bétail tué ou dispersé.

D'un pays à l'autre, tout fut mis à feu et à sang, semant partout la terreur qu'engendraient les massacres, été, hiver, sans répit, durant des années ...

Il y eut des morts, encore des morts, beaucoup de morts ...

Ceux qui en réchappèrent par miracle, se demandent encore comment et pourquoi tout cela a commencé ...

d'après le conte Arménien d'Hovhannès Toumanian (1829-1923)



Analyse

Deux options sont possibles :

1. Engager un échange collectif pour se questionner sur le processus qui conduit d'un événement a priori insignifiant à un conflit majeur, et sur les moyens d'éviter de rentrer dans ce type de spirale. Il va donc s'agir d'animer une petite discussion, en veillant à favoriser l'écoute et la circulation de la parole. Voici quelques exemples de questions pour lancer ou relancer le débat (*en italique des éléments indicatifs de réponse pour l'animateur*):

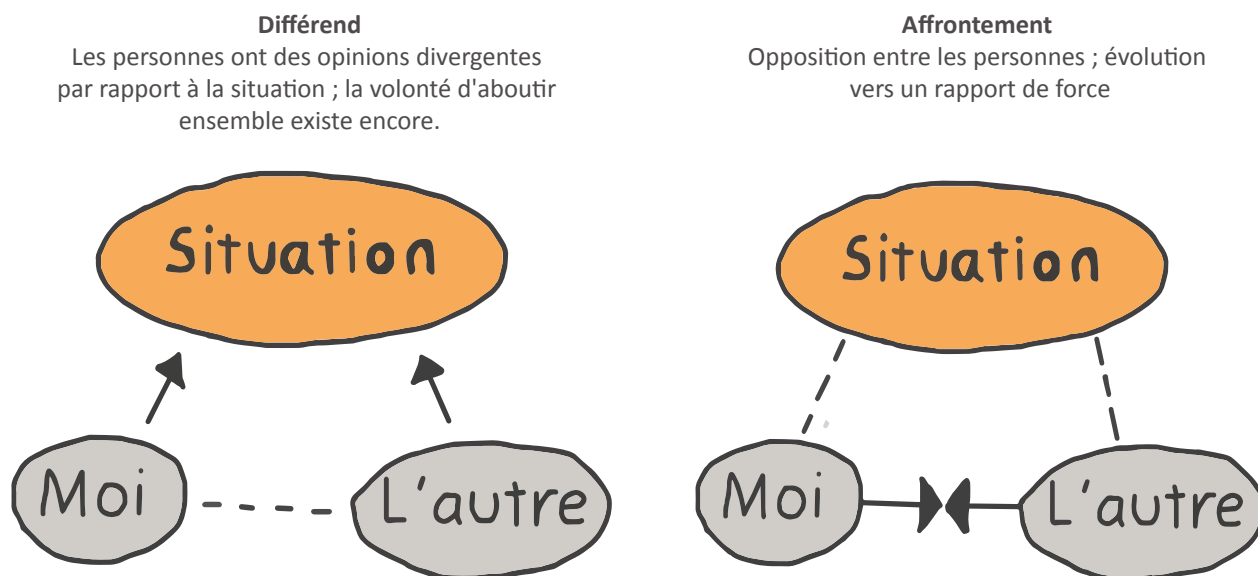
- Que ressentez-vous à lecture de ce conte ?
- Comment le conflit a-t-il commencé ? (*à cause d'une toute petite mouche puis enchaînement avec le chat et le chien ; absurdité du point de départ ; différence entre homme et animal en terme d'instinct et de raison*)
- Qu'est ce qui pousse l'épicier puis le berger à réagir aussi violemment ? (*contexte affectif et émotionnel : ils ont perdu leur compagnon sous leurs yeux*)
- Pourquoi les villageois prennent-ils part au conflit sans chercher à savoir ce qui s'est passé dans l'épicerie ? (*contexte émotionnel, sentiment d'appartenance, peur de l'étranger, sentiment d'insécurité : « soyez maudits toi et les tiens »*)
- Qu'est ce qui aurait pu permettre d'éviter ce conflit ? (*le dialogue, la loi...*)

2. Proposer de constituer des sous groupes (3 ou 4 personnes) avec l'objectif de représenter sur un poster le processus du conflit évoqué dans le conte. On peut demander de faire apparaître les émotions des différents protagonistes ou encore les alternatives envisageables à chaque étape de l'histoire. Les posters sont ensuite présentés à l'ensemble du groupe (compter plus ou moins 20 min).

Comment définir le conflit?

Au préalable, mettons nous d'accord sur une définition du conflit :

Si on cherche l'origine étymologique latine on arrive à *Conflictus* : heurt, affrontement.



Le conflit peut donc être défini comme « le résultat d'une interaction entre des personnes ou des groupes qui expriment un désaccord vécu par l'une et/ou l'autre des parties comme un rapport de forces (au moins un des individus se sent brimé ou tente de gagner sur l'autre) ».¹

¹ Bernadette Bayada ; Anne-Catherine Bisot ; Guy Boubault ; Georges Gagnaire. *Conflit, mettre hors jeu la violence*. Chronique Sociale Ed, 2000.

Comment le conflit s'installe t-il ?



Bien souvent, le conflit est l'aboutissement d'une succession d'étapes qui peuvent s'enchaîner plus ou moins rapidement :

- **L'élément déclencheur** : il peut s'agir d'un propos, d'un geste ou encore d'une absence de parole qui va susciter un sentiment désagréable pour l'autre.

ex : Cécile a appris que sa copine Suzanne était allée au cinéma avec Béatrice sans lui en avoir parlé..

- **La phase de trouble** : ce sentiment désagréable n'est pas verbalisé, la personne blessée n'exprime pas ce qu'elle éprouve si bien qu'une distance, un malaise se crée entre les protagonistes.

ex : Cécile fait comme si elle n'avait pas entendu mais se sent blessée et commence à se questionner. Peut être que Suzanne ne voulait pas la voir, peut être qu'elle préfère Béatrice... ?

- **La montée de la tension et de l'incompréhension** : le temps passe et le malaise s'installe à tel point que de petits événements qui auraient pu paraître anodins habituellement viennent envenimer la situation. Chacun perçoit l'autre de plus en plus négativement.

ex : lorsque la cloche sonne pour aller déjeuner Cécile n'attend pas Suzanne et passe à côté sans l'interpeller. Cécile a l'impression que de toute façon Suzanne s'en fiche complètement. Peu à peu elle finit par se persuader que Suzanne n'est plus son amie sans savoir pourquoi. D'autres camarades demandent à Cécile ce qui ne va pas. Elle leur répond que Suzanne se la pète et prend vraiment les autres de haut, qu'heureusement elle a pris ses distances.

- **La confrontation** : ces perceptions négatives sont de plus en plus fortes et finissent par se manifester sous forme de prises de position plus ou moins directes de part et d'autre.

ex : à la récréation Cécile décide d'aller récupérer le stylo qu'elle avait prêté à Suzanne. Elle se sert sans même lui demander et repart immédiatement. Suzanne se sent agressée et la traite de brute !

- **La crise** : les personnes sont inquiètes et sous tension à tel point que des prises de position démesurées sont envisagées ou des actes commis. C'est l'explosion, la crise !

ex : les jours qui suivent sont extrêmement tendus. Cécile et Suzanne ne se regardent même pas et ne supportent plus la présence de l'autre. A un moment donné, alors que Cécile est en train de parler, elle entend Suzanne chuchoter dans son dos. C'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase, Cécile se retourne et giflé Suzanne.

Exercices pour aller plus loin :

Raconter une histoire que vous avez vécu en imaginant...

(la forme est modulable : en individuel, en petits ou grands groupes, par écrit ou à l'oral):

- que la même spirale se met en place
- une alternative à l'issue de laquelle vous sortez gagnant et l'autre perdant
- une alternative à l'issue de laquelle vous sortez perdant et l'autre gagnant
- une alternative à l'issue de laquelle vous sortez gagnant et l'autre aussi

Sources:

-Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.

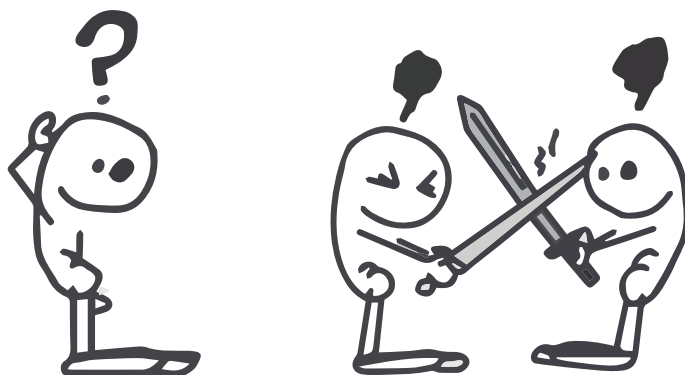
-Université de Paix. *Graine de médiateurs : accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits*.

-Bernadette Bayada ; Anne-Catherine Bisot ; Guy Boubault ; Georges Gagnaire. *Conflit, mettre hors jeu la violence*. Chronique Sociale Ed, 2000.

Quels sont les différents types de réactions face au conflit ?

—> Face à un conflit, il existe différentes manières de réagir. Elles dépendent beaucoup du contexte dans lequel nous nous trouvons.

- **Objectifs :** - percevoir les différents types de réactions en situation de conflit
- en comprendre les enjeux
- **Durée :** 1h à 1h30
- **Modalités :** différents exercices sont proposés individuellement. Un temps de partage peut être envisagé en grand groupe pour travailler sur les réponses



Exercice pour s'échauffer :

Pouvez-vous citer toutes les réactions possibles face à un conflit. Si vous en trouvez beaucoup, essayez de les ranger par grandes catégories.

Quelles sont les différents types de réactions face au conflit ?

Il est possible de classer les réactions au conflit en cinq grands types :

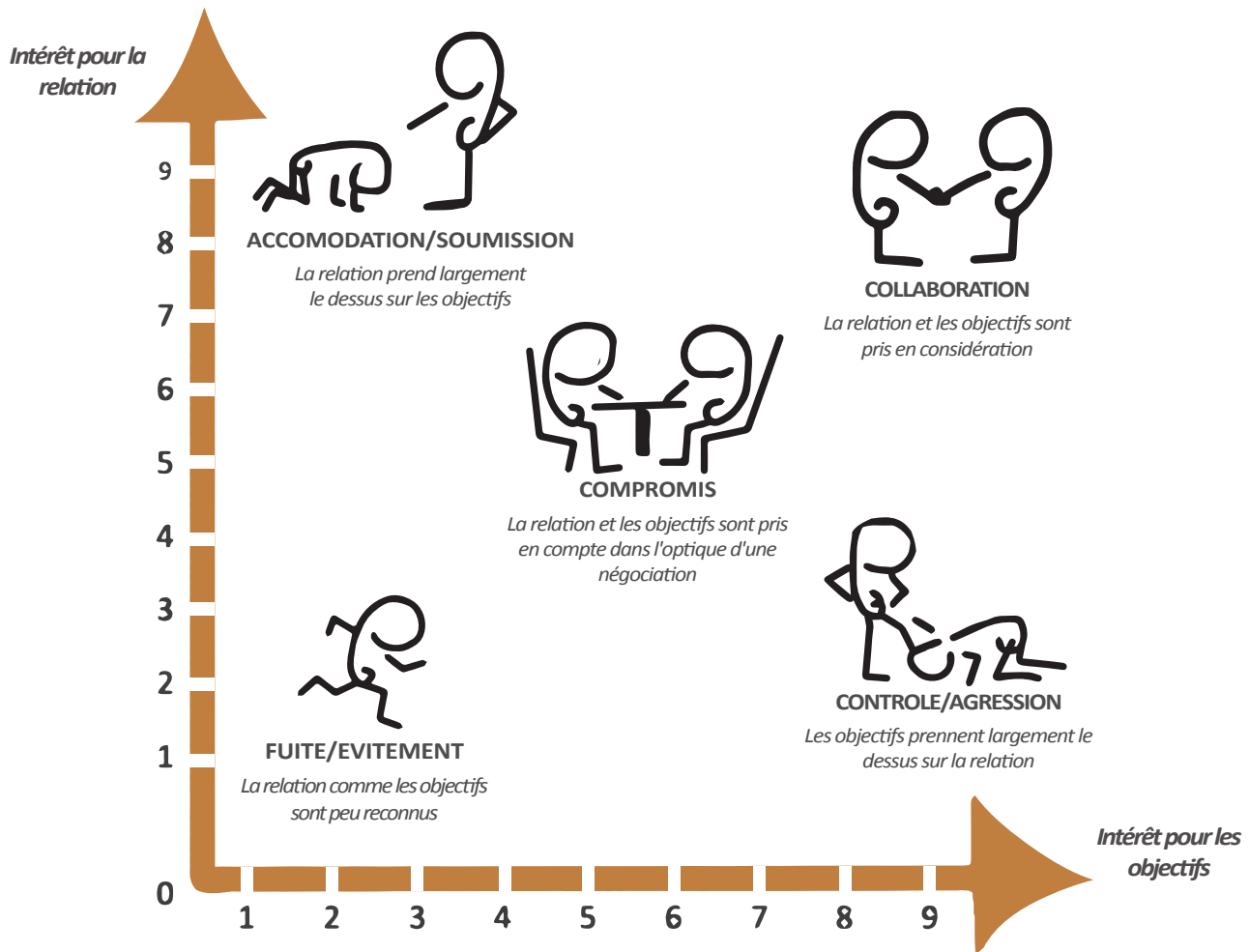
- **Fuite / Évitement :** la personne craint la confrontation et mobilise son énergie pour se dérober.
- **Domination / Contrôle :** la personne tente d'instaurer un rapport de force en prenant le dessus sur l'autre et sur la situation. Les besoins de l'autre sont ignorés.
- **Accomodation / Soumission :** la personne tente ici de satisfaire l'autre quitte à mettre de côté ses propres besoins.
- **Compromis :** une des personnes accepte de faire un pas vers l'autre, dans la perspective que l'autre fasse de même en retour. Finalement, chacun cède un peu et se trouve à la fois un peu gagnant et un peu perdant.
- **Collaboration / Consensus :** les deux personnes ont la volonté de trouver une solution respectueuse des besoins et des préoccupations de l'autre. Chacun sort gagnant de la situation.

Pour aller un peu plus loin et essayer de mieux comprendre pourquoi, dans une situation, on réagit d'une certaine manière plutôt que d'une autre, on peut essayer de se demander :

- « Est-ce que c'est la relation avec la personne avec qui j'interagis qui est importante ? »
- « Est-ce que c'est plutôt mon objectif personnel ? »
- « Est-ce que ce sont les deux à la fois voire aucun des deux ? »

Notre engagement dans sa résolution et son issue dépendent souvent de la réponse à ces questions.

Voici une grille permettant d'analyser les réactions face au conflit au regard de la relation en jeu et des objectifs personnels :



(Blake et Mouton (1971). *Corporate excellence Through GRID organization development*. Texas, Gulf Publishing Company.)

Remarque : parmi la classification proposée, il est parfois difficile de faire la différence entre compromis et collaboration. En fait, le compromis est souvent une étape intermédiaire permettant d'accéder à une réelle situation de collaboration.

Exemple : Benoît veut aller à la pêche avec Maxime comme tous les mercredis. C'est leur passion commune et leurs parents ne les autorisent pas à y aller l'un sans l'autre. Pourtant, ce mercredi, Maxime souhaiterait aller au cinéma avec Cécile qui lui a proposé ce matin. Il n'ose pas le dire à Benoît de peur de le vexer car il sait bien qu'après, les vacances arrivent, et que seul, il ne pourra pas retourner pêcher. En même temps Maxime a très envie d'aller au cinéma...

Exercice :

A partir de l'exemple ci-dessus, associe les cinq types de réactions aux situations proposées (*corrections en italique*).

1. Benoît trouve un mot de Maxime dans son casier qui lui annonce qu'il annule la sortie pêche car il a quelque chose d'urgent à faire : (*fuite/évitement*)
2. Benoît est hors de lui et annonce à Maxime que s'il va au cinéma, ça n'est plus la peine d'envisager de retourner pêcher avec lui : (*domination/contrôle*)
3. Maxime préfère ne pas contrarier son ami et décide d'annuler sa sortie cinéma avec Cécile : (*soumission*)
4. Benoît propose à Maxime d'aller à la pêche seulement une partie de l'après midi de manière à ce qu'il puisse aller au cinéma avec Cécile pour la 2ème séance, ça n'est pas le même film, mais c'est déjà ça : (*compromis*)
5. Maxime propose à Benoît de l'inviter à passer le week-end chez lui pour aller pêcher. Benoît est d'accord : (*collaboration/consensus*)

Exercice :

- Décrivez sur une page blanche en quelques lignes une situation de conflit que vous avez vécue. Imaginez une réponse pour chaque type de réaction.
- **Pistes de réflexion et de questionnement personnel** (à envisager individuellement par écrit ou en binôme par affinité):

Est ce qu'il y a un type de réaction que tu as tendance à avoir plus souvent en situation de conflit ?

.....

.....

.....

Quelles sont les conséquences de tes réactions pour toi et pour les autres ?

.....

.....

.....

Quelles pourraient être les compétences¹ qu'il te faudrait travailler pour mieux faire face aux conflits ?

.....

.....

.....



¹: vérifier la compréhension et expliciter

Sources :

- Blake et Mouton. *Corporate excellence Through GRID organization development*. Texas, Gulf Publishing Company, 1971.
- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Université de Paix. *Graine de médiateurs : accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits*. Université de Paix Ed, 2010.

A chacun sa perception

—> Chaque personne a sa propre perception de la réalité.... « De nombreux conflits naissent du fait que deux personnes n'ont pas la même perception d'une situation, il est facile de prendre pour acquis que nous avons raison et que l'autre personne a tort. »¹

- **Objectif :** - s'interroger sur la place de la perception
- comprendre qu'une situation peut être vécue de manière différente en fonction de la place de chacun
- **Durée :** 1h à 1h30
- **Nombre de participants :** 10 à 30

C'est quoi la perception ?

C'est l'action de percevoir, c'est-à-dire de réunir des sensations et y associer des images mentales correspondantes. C'est une manière de se représenter le monde.

Exercice :

- Demander aux participants s'ils connaissent tous l'histoire des trois petits cochons. Dans tous les cas, proposer à l'un d'entre eux de résumer rapidement l'histoire pour le reste du groupe.
- Lire l'histoire proposée ci-dessous à voix haute.
- Leur demander ce qu'ils pensaient du loup avant et maintenant (en grand groupe) en notant au tableau les mots clés.
- Demander aux participants quels liens ils font entre cette version de l'histoire et les conflits dans leur vie (en grand groupe).
- Leur proposer de raconter une histoire vécue et d'imaginer le point de vue d'un autre protagoniste (modalités envisageables : individuellement par écrit ou à l'oral ; en petits groupes de 2 ou 3).



HISTOIRE : Les trois petits cochons, la version du Loup.

Il était une fois un jeune loup qui vivait avec ses parents dans la forêt. Il était grand temps, selon ses parents, que ce jeune loup prenne son envol et aille construire sa propre maison.

Un jour, ses parents lui dirent qu'il devait quitter le foyer familial, car il était assez grand maintenant pour se débrouiller tout seul.

Le lendemain matin, le jeune loup avec son baluchon errait dans la campagne à la recherche d'un lieu où construire sa propre maison. Les questions se bousculaient, car il n'avait jamais construit de maison et ne savait pas quels matériaux utiliser. Il ne savait pas non plus à qui s'adresser pour prendre conseil. Tout en cheminant il observa différentes constructions mais ne trouva rien qui lui convenait ; le nid de l'oiseau n'était pas pratique pour lui et le terrier du lapin était trop petit pour un loup ! Non, lui voulait quelque chose de solide et d'assez grand pour envisager d'avoir une famille....

C'est alors qu'il vit trois petits cochons, chacun en train de construire sa propre maison. Une en paille, l'autre en bois et la dernière en briques... Le jeune loup se cacha pour observer car il savait qu'en se montrant, il effrayerait les cochons. Pourtant il n'était pas chasseur, il s'était toujours nourri de ce que ramenaient ses parents. Il ne comprenait pas pourquoi, dès qu'il s'approchait d'autres animaux, la plupart s'enfuyaient.

¹ Institut Pacifique. Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège – Institut Pacifique Ed, 2008.

Il aurait bien aimé discuter avec eux sur le choix des matériaux utilisés et sur leur technique de construction car ce qu'il voyait lui plaisait beaucoup. Son objectif étant de construire sa maison, il resta caché là, à observer les trois constructions.

Le loup laissa donc les trois petits cochons terminer leur chantier, se demandant comment il allait pouvoir visiter leurs maisons et échanger avec eux. Peut-être qu'en allant simplement frapper à leur porte, en leur disant qu'ils sont de gentils cochons ?

Maintenant que les maisons étaient terminées, le loup alla donc taper à la porte de la maison en paille : - « Petit cochon, gentil petit cochon, je peux entrer ? »

- « Non, non ! Par le poil de mon menton ! » répondit le premier petit cochon.

Le loup était fort déçu de ne pas être accueilli, la seule solution qui lui vint pour tester la solidité de la maison était de souffler très fort dessus...

Le loup gonfla ses joues, souffla, souffla de toutes ses forces, et la maison de paille s'envola !

- « Au secours ! » cria le petit cochon en s'enfuyant vers la maison de bois de son frère.

Le loup, désolé des dégâts causés, ne pensait pas détruire la maison, il poursuivit le cochon pour s'excuser. Arrivé devant la maison de bois, le loup frappa à la porte :

- « Petits cochons, gentils petits cochons, je peux entrer ? »

- « Non, non ! Par le poils de nos mentons ! » répondirent les deux frères.

Alors le loup, une nouvelle fois déçu de ne pas être accueilli, voulu de nouveau tester la solidité de cette maison, pensant que cette fois, avec du bois il ne causerait pas de dégâts.

Le loup gonfla ses joues, souffla de toutes ses forces, et la maison de bois s'envola !

- « Au secours ! » crièrent les deux petits cochons en courant aussi vite que possible vers la maison de briques de leur frère.

Le loup désespéré se dit qu'il devait absolument rattraper les deux petits cochons et leur proposer son aide à reconstruire la maison. Il les poursuivit donc jusqu'à la maison de briques du dernier petit cochon et là encore : porte close ! Les petits cochons ne voulaient pas lui ouvrir. Le loup, toujours pour tester la solidité de celle-ci, souffla sur la maison, encore et encore mais rien, la maison ne bougea pas. Il se cogna la tête contre les murs jusqu'à se blesser mais elle tint bon.

Les trois petits cochons ne lui ouvrirent pas la porte. Le loup hurla de tristesse et de désespoir en retournant vers la forêt, se disant qu'il reviendrait dans quelques jours, quand les cochons seraient absents. Il entrerait en passant par la cheminée... Il devait absolument visiter cette maison !

Quelques jours plus tard, le loup revint donc avec une grande échelle pour passer par le toit. Mais les trois petits cochons qui se doutaient qu'il n'allait pas s'arrêter en si bon chemin, avaient allumé la cheminée avec un chaudron rempli d'eau... et le loup tomba dedans ! Il poussa un hurlement qu'on entendit à des kilomètres à la ronde et repartit dans la forêt en se disant qu'il était bien difficile de se faire des amis...



Sources :

- www.coindespets.com

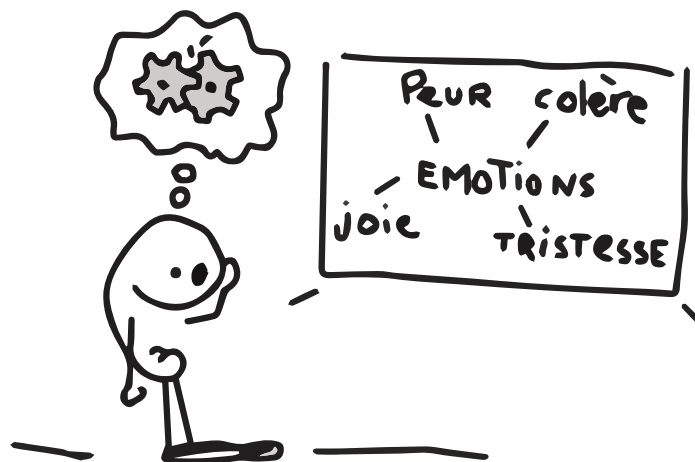
- <http://lewebpedagogique.com/philosophie-bac/la-perception-definition/>



La gestion des émotions

—> « Il est important de savoir gérer ses émotions », entend-on souvent. Elles joueraient un rôle fondamental dans les relations humaines. Pourtant le lien n'est pas si évident : qu'est ce qu'une émotion ? Comment se manifestent-elles d'une personne à l'autre ? Pourquoi s'intéresser aux émotions en gestion de conflit ? Comment apprendre à les identifier et à en décoder la signification ?

- **Objectifs :** - savoir identifier les émotions
- percevoir la dimension positive et négative de chacune d'elles
- apprendre à les accueillir et prendre conscience de leur impact sur nos relations à l'autre
- **Durée :** 2h



C'est quoi une émotion ?

Exercice introductif :

On peut lancer un petit brainstorming pour faire émerger les représentations spontanées et proposer de regrouper les émotions positives et négatives avant de faire la transition vers l'apport théorique.

L'origine étymologique latine « *exmovere* » ou « *emovere* » (XIII^{ème} siècle), implique la notion de mouvement vers l'extérieur. L'émotion, c'est ce qui nous fait sortir de nous même.

Voici la définition principale du Petit Robert : « *État de conscience complexe, généralement intense et momentané, se manifestant par divers troubles physiologiques (pâleur ou rougissement, tremblement, accélération du pouls, sensation de malaise, agitation...).* »

Remarque : si on s'intéresse à l'ensemble des définitions proposées pour ce mot, on remarque qu'une connotation négative y est fréquemment associée (ex : « agitation d'un corps collectif pouvant dégénérer en troubles, émeute... »). En fait, les émotions ont été longtemps considérées avant tout comme des éléments perturbateurs, vecteurs de troubles.

Exercice (facultatif) :

Réaliser un répertoire des émotions de base. L'afficher dans la salle et le compléter au long cours.

A quoi servent les émotions ?

Les émotions ont une fonction adaptative. Elles servent à protéger l'individu en lui permettant de réagir aux changements de son environnement. C'est une source d'information fondamentale qui va orienter ses choix et ses actions dans tous les domaines de la vie. Par exemple, la peur peut venir signifier un danger ou encore la colère, la non satisfaction d'un besoin.

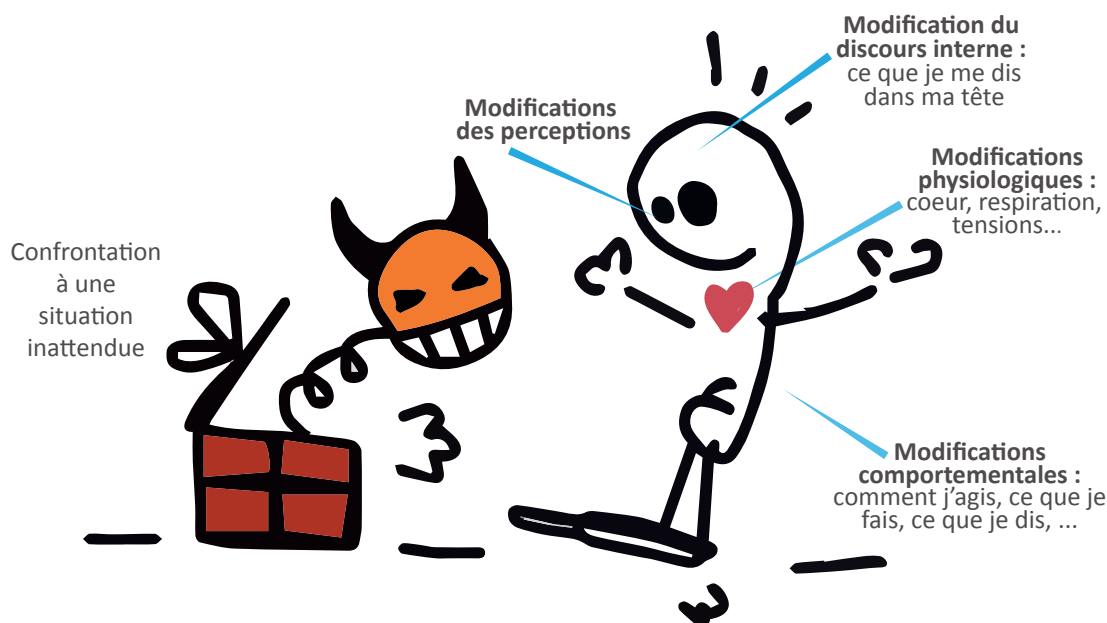
Exercice :

Écrivez individuellement la liste de cinq émotions que vous vivez le plus souvent dans votre vie.
Partagez votre liste avec le groupe : existe-t'il beaucoup de différences entre vous tous ?

Paul Ekman, psychologue du milieu du XIXème siècle a élaboré une liste de **7 émotions de base** à partir de recherches transculturelles. Son travail lui a permis de conclure que certaines émotions sont présentes au-delà de la frontière des cultures : *la tristesse, la joie, la colère, la peur, le dégoût, la surprise, le mépris.*

Concrètement, comment ça marche ?

Le processus émotionnel est spontané, c'est à dire que nous ne pouvons pas décider de ressentir ou de ne pas ressentir une émotion :



Pourquoi s'intéresser aux émotions en gestion de conflit ?

Les différents éléments évoqués dans le schéma ci-dessus s'influencent les uns les autres. Le processus peut dès lors s'apaiser ou s'emballer selon la façon dont on va gérer ces différentes manifestations. Ainsi, sans un apprentissage spécifique, la réactivité émotionnelle est difficile à maîtriser. Elle peut facilement nous déborder et nous amener à faire ou à dire des choses que nous pourrions regretter par la suite, ou qui vont contribuer à alimenter un conflit plutôt qu'aider à trouver une solution favorable pour en sortir.

Comment aborder concrètement la gestion des émotions ?

1. Identifier les émotions lorsqu'elles se manifestent en moi :

Exercice :

Penser à une situation que vous avez récemment vécue et pour laquelle vous avez ressenti de l'appréhension (*vérifier la compréhension du mot avec le groupe*). Comment cela s'est-il manifesté dans votre corps (*accélération du rythme cardiaque, gorge serrée, genoux tremblants...*) ?

Recommencer l'exercice à partir d'autres types d'émotions : joie, tristesse, colère...

Les émotions s'expriment différemment en fonction des individus. En premier lieu, l'objectif va donc être d'apprendre à se connaître en prenant conscience de nos réactions en fonction des situations de manière à accueillir nos propres émotions !

2. Essayer de comprendre à quel(s) besoin(s) elles font référence :

Au travers de sa fonction informative (il s'agit toujours d'un renseignement par rapport à notre environnement), l'émotion nous relie à un besoin plus ou moins caché. Elles sont ainsi d'excellents indicateurs de ce qui est important pour nous.

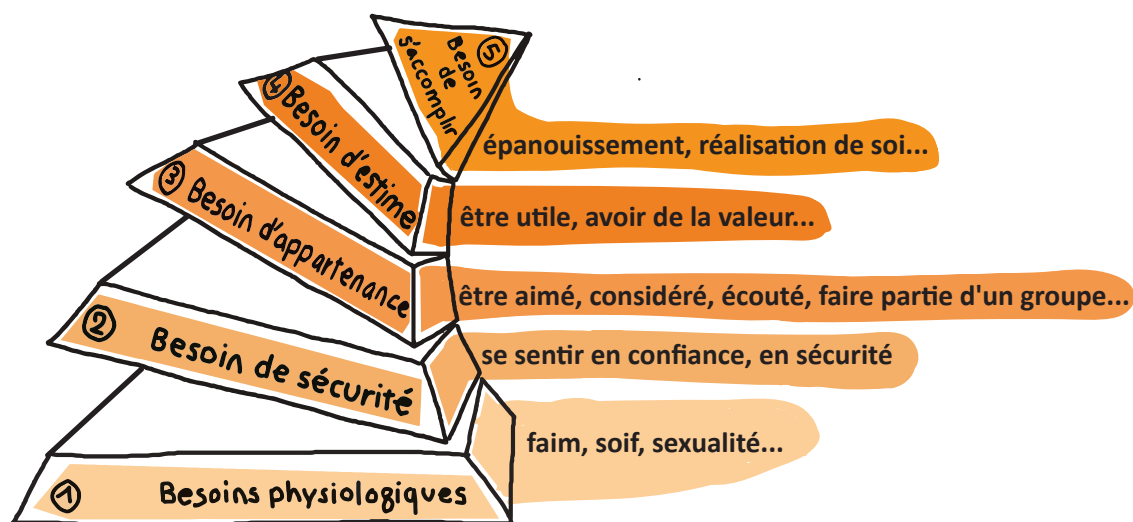
Ainsi lorsque nos besoins sont satisfaits, nous ressentons une ou des émotion(s) agréable et le contraire lorsqu'ils sont contrariés.

Exercice :

(pour les publics plus à l'aise avec le contenu, sinon envisager de le faire collectivement)

Identifier deux émotions agréables et deux émotions désagréables que vous vivez dans votre vie en ce moment et les besoins qui y sont associés.

Il existe différentes catégories de besoins, répertoriées au nombre de cinq dans la pyramide de Maslow¹ :



3. Exprimer son ressenti et le besoin associé puis formuler une demande

Mettre des mots sur ce qu'on ressent est différent de verbaliser son émotion en lui donnant libre cours, en agressant l'autre (réactivité émotionnelle). Il ne s'agit pas de se laisser dominer par son émotion mais au contraire :

- prendre le temps nécessaire pour identifier le ressenti dans son corps
- repérer l'émotion qui s'y manifeste et l'accueillir
- identifier le besoin sous-jacent pour ensuite formuler la demande éventuelle qui en découle

Exercice :

Mettre en scène la situation suivante (un élève volontaire joue Loïc, un autre joue le père). « Loïc est très énervé. Son père lui a interdit d'aller voir le match de foot ce soir avec ses copains car le baccalauréat approche et il souhaite qu'il se repose. Loïc prêt à exploser se rend alors compte que ses mâchoires et ses poings sont serrés, qu'il a chaud au visage et le ventre noué. Il est très en colère... »

Pistes de correction pour l'animateur : il décide d'aller se calmer dans sa chambre, respire quelques minutes puis retourne voir son père en lui disant : « Papa, je suis très en colère car quand tu m'interdis d'aller voir le match de foot avec mes copains, j'ai le sentiment que tu ne me fais pas confiance alors que l'examen approche et que j'ai aussi besoin de me détendre. J'aimerais que tu me fasses plus confiance et je te demande de revenir sur ta décision. Je m'engage à rentrer dès que c'est terminé ».

Modalités possibles :

- Sur le principe du théâtre forum, les élèves volontaires proposent et viennent jouer des tentatives de solution (30 minutes).
- En grand groupe, les participants proposent chacun à leur tour des pistes de remédiation ou idem en petits groupes avec restitution en grand groupe (15/20 minutes).
- On peut envisager ensuite que les participants imaginent une nouvelle situation aboutissant à une résolution positive en théâtre forum ou en groupes (de 15 à 30 minutes).

4. Accepter de reconnaître les besoins et les demandes des autres

Une fois que nous avons pris conscience et intégré ce processus pour soi, reste bien évidemment à prendre en considération les émotions, les besoins et les demandes de l'autre.

Parfois, il sera même nécessaire de traduire la réaction de l'autre pour l'aider à faire le chemin vers ses émotions, ses besoins.

Pour aller plus loin : fiche « la gestion de la colère » et fiche « l'empathie ».

¹ Abraham Maslow était un psychologue américain (1908-1970)

Sources :

- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Ilios Kotsa. *Petit cahier d'exercices d'intelligence émotionnelle*. Jouvence Ed, 2011.

La gestion de la colère

—> A priori, la colère est plutôt connotée négativement. Souvent associée à l'idée d'une forme de non maîtrise de soi-même, à l'agressivité ou à la violence, elle est pourtant parfois nécessaire. Dès lors, comment apprivoiser la colère pour en faire un outil au service de nos relations au quotidien ?

- **Objectifs :** - mieux cerner le rôle de la colère
- identifier ses manifestations
- en faire un outil au service de nos relations

- **Durée :** 1h à 1h30

Exercice :

Lancer un brainstorming et noter tous les mots qui viennent en lien avec la colère. Souligner les mots connotés positivement en vert, négativement en rouge. Que remarquez-vous (*souvent beaucoup plus de négatif que de positif*) ? Pourtant la colère a aussi des vertus, quelles sont-elles ?

C'est quoi la colère ?

La colère est une émotion de base tout comme la tristesse, la joie, la peur, la surprise, le dégoût et le mépris¹. Malgré les a priori qui y sont souvent associés, elle a donc aussi des côtés positifs. En effet, elle peut permettre par exemple :

- de mobiliser de l'énergie pour se défendre
- de se motiver pour envisager le changement
- de faire respecter ses limites, ses besoins

La colère n'est ni bonne ni mauvaise, c'est la manière dont on va l'utiliser qui fera la différence.

Exercice :

Réfléchir individuellement à la manière dont la colère se manifeste dans son corps. Est-ce possible de contrôler ces modifications corporelles ? Proposer aux participants un temps de partage permettant de prendre conscience de la diversité des manifestations possibles. Compléter éventuellement la liste collectivement (fermeture des poings, mâchoires serrées, expression faciale figée et dure, accélération du rythme cardiaque et/ou de la respiration, élévation de la température, crispations musculaires...).

Pourquoi éprouvons-nous de la colère ?

Les modifications corporelles qui accompagnent la colère sont pilotées par le système nerveux autonome. Il gère les fonctions vitales de façon automatique, c'est la raison pour laquelle nous avons assez peu de liberté pour les contrôler.



La colère est une forme d'héritage de nos ancêtres : à l'origine, elle avait pour rôle de nous permettre de nous défendre en cas de danger. C'est l'éducation qui nous permet de l'apprivoiser.

Concrètement, elle apparaît lorsque nous rencontrons un obstacle sur notre route : le scooter qui tombe en panne, un virus sur notre ordinateur, un camarade qui nous fait une réflexion désagréable, un ami qui nous trahit... Cela crée un déséquilibre en nous !

¹ Paul Ekman (1999). Basic Emotions. In T. Dalgleish and M. Power (Eds.). Handbook of Cognition and Emotion. Sussex, U.K.: John Wiley & Sons, Ltd.

Exercice :

Listez cinq situations pour lesquelles vous avez ressenti de la colère.
Pour chacune d'elle, déterminez quelle en a été la cause.

Si on va plus loin...

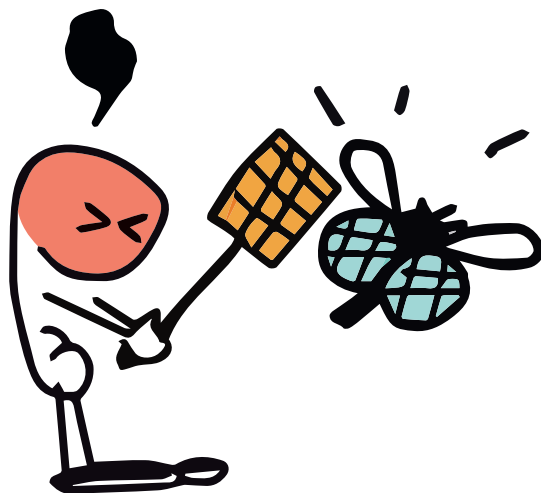
On entend parfois les spécialistes dire que la colère serait une « émotion écran ».

Cela signifie que derrière la colère se cacherait une autre émotion, ou en tout cas un besoin masqué. Par exemple, lorsque tout à coup la colère monte parce que mon frère m'a encore pris mon manteau sans me le demander, au fond, le problème c'est que je ne me sens pas respecté. Lorsque je suis au volant et que brutalement une voiture me coupe la route, dans la seconde, je klaxonne et lance trois noms d'oiseau, parce qu'au fond, j'ai quand même eu très peur.

Exercice :

Reprenez les cinq situations évoquées plus haut et tentez de trouver quelle était l'émotion et/ou le besoin caché ?

Comment désamorcer la colère pour qu'elle ne se transforme pas en violence ?



A partir d'un événement déclencheur, la colère monte s'exprimant par un certain nombre de manifestations physiques. Si on ne prend pas en compte ces éléments et qu'on se laisse entraîner par cette vague d'émotion, très vite nos pensées vont basculer (attention centrée sur l'obstacle, ruminations, appréciations et interprétations négatives...) et contribuer à faire monter plus encore la colère, jusqu'au passage à l'acte !

Il paraît donc nécessaire d'apprendre à mieux se connaître pour identifier en nous la manière dont la colère se traduit physiquement et pouvoir ainsi en prendre conscience dès les premiers signaux.

Une fois la colère identifiée, il semble important de trouver des moyens de se calmer, même si c'est parfois excessivement difficile : isolement momentané, exercices de respiration, footing, dessin...

Un peu apaisé, il est alors plus évident de s'interroger pour mieux comprendre la situation et tenter d'utiliser l'énergie de la colère positivement :

- Quel est l'obstacle que je rencontre ?
- Y a-t-il une émotion cachée derrière cette colère : peur, déception, incompréhension, manque de reconnaissance... ?
- Quel est le besoin qui n'est pas satisfait pour moi dans cette situation ?
- Quelle pourrait être ma demande ?

Sources :

- Yve-Alexander Thalman. *Petit cahier d'exercices pour vivre sa colère au positif*. Jouvence Ed, 2010.

Et si on se parlait autrement ?

—> La communication n'est pas chose facile et pourtant nous l'utilisons au quotidien, dans différents contextes, sous différentes formes. Elle impacte nos relations, en bien ou en mal, selon les mots, le ton, le regard... Cette fiche a pour intention d'amener une réflexion sur la communication car, lors de situations conflictuelles, on en vient facilement à monter le ton, se couper la parole, changer de sujet, juger, critiquer...

- **Objectif :** - prendre conscience de l'impact de la communication dans les relations inter-personnelles
- développer des compétences permettant de cultiver des relations pacifiées et coopératives avec les autres
- **Durée :** minimum 1h30

"Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous croyez comprendre, ce que vous comprenez, il y a au moins dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même..."¹

Exercice :

Atelier introductif « la rumeur »

Cette activité permet d'aborder la question de la transmission de l'information et de se rendre compte des possibles dérives. => <http://enviescolaire.fr/fiche10.pdf>

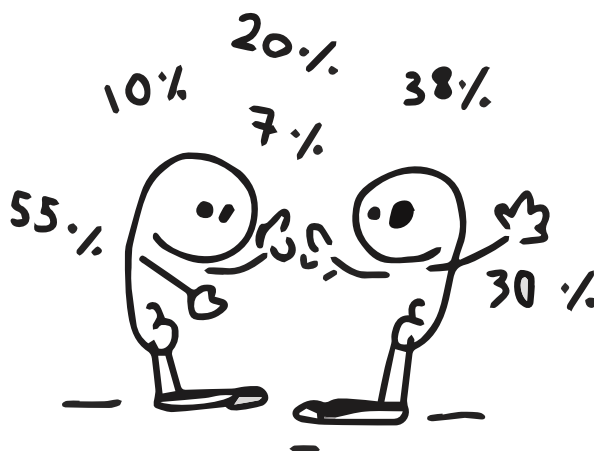
Quand TU me parles qu'est-ce que J'entends ?

« La vitesse d'émission (120 mots/mn environ) est plus importante que la vitesse de réception. (80 mots/mn environ) »

« 7 % de la communication est verbale (par la signification des mots)

38 % de la communication est vocale (intonation et son de la voix)

55 % de la communication est visuelle (expressions du visage et du langage corporel). »²



JE te parle, TU m'écoutes ?

La communication au « je » peut être très efficace, c'est une façon de s'exprimer en assumant la responsabilité de ses émotions et de ses besoins sans heurter l'autre personne. Lorsque le « tu » est utilisé, un jugement est posé : « tu arrives toujours en retard ! ». Le « tu » accuse et fait porter tout le blâme sur l'autre, lui fait prendre une position de défense. Apprendre à s'affirmer sans agresser l'autre permet d'éviter de le blesser. S'affirmer, c'est être capable d'exprimer ses craintes et ses pensées, ses besoins et ses sentiments, être capable d'éclaircir les malentendus pour mieux gérer les conflits, oser être soi-même.

« Une communication Respectueuse, plutôt qu'une communication Tueuse de Respect »³

¹ : Bernard Werber (Encyclopédie du savoir relatif et absolu, LGF, 09/2003)

² : Albert Mehrabian, professeur émérite de psychologie à l'Université de Californie (Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes (Anglais) Broché – 1 juillet 1972)

³ : Christophe Godfriaux - formateur indépendant en communication inter personnelle, praticien en PNL - Belgique -

Exercice :

Transformez les phrases au « je »

A/ T'es pas gênée ! Tu as utilisé mon portable sans me le demander et en plus tu lis mes messages !

.....

.....

.....

B/ Tu m'avais promis de m'aider pour mon devoir de maths hier soir et tu n'es pas venu !!!

.....

.....

.....

C/ Tu pars avec une autre fille, tu me laisses tomber et tu n'es même pas capable de me le dire en face !!!

.....

.....

.....

D/ Tu es complètement inconsciente de vouloir traverser toute la France en stop !

.....

.....

.....

E/ Arrête de gaspiller la nourriture ! Tu remplis ton plateau et tu ne manges presque rien, tout fini à la poubelle !!!

.....

.....

.....

Il y a évidemment plusieurs réponses possibles, par exemple pour la phrase A :

A/ je suis très en colère d'apprendre que tu as lu les messages sur mon téléphone, je ne me sens pas respecté-e et j'aurais préféré que tu me demandes.

A vous de jouer ! Vous pouvez construire d'autres exemples dans votre contexte...

Alors comment faire pour une communication efficace et respectueuse ?

- La communication au « je » en 4 temps :
 - Observation : décris la situation en restant sur les faits. Attention de ne pas être déjà dans le jugement, l'interprétation.
 - Sentiment : décris ce que cette situation a comme effet sur toi. Nomme ce que tu ressens.
 - Besoin : formule ce dont tu as besoin.
 - Demande : exprime la demande qui s'y rattache.
- Des conditions pour favoriser une communication au « je » (par exemple lors d'une gestion de conflit) :
 - Être dans un endroit calme et en retrait des autres,
 - Être à une distance raisonnable de la personne avec qui on parle,
 - Parler chacun son tour,
 - Parler calmement,
 - Parler au « je ».

Exercice :

Les bases de la communication bienveillante : => <http://enviescolaire.fr/fiche48.pdf>

A partir de cette fiche d'informations, construisez vos propres mises en situation, à partir de votre contexte sur le parler « girafe / chacal ».

Sources :

- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- <http://education-nvp.org/wp/wp-content/uploads/2013/01/Dossier-p%C3%A9dagogique-Conflit-Mai-2009.pdf>

Ecoute active

—> L'écoute active est une technique qui permet d'écouter, en posant des questions et en manifestant son écoute. Écouter activement nécessite de la concentration et de l'ouverture. Elle permet au récepteur d'obtenir l'information dont il a besoin, d'aider l'émetteur à préciser ce qu'il cherche à communiquer et s'assurer qu'il est entendu. Elle permet également d'approfondir la compréhension que l'émetteur a de sa propre situation, de ses pensées, de ses sentiments. Cela devrait favoriser une meilleure compréhension de part et d'autre.

- **Objectif :** - s'entraîner à utiliser des techniques de questionnement et de reformulation facilitant l'expression de ses interlocuteurs et la clarification de leurs demandes et de leurs besoins.
- établir une relation de confiance et de compréhension mutuelle.
- **Durée :** entre 2 et 4 heures
(très variable en fonction du public, du contexte, de l'effectif...)

Comment procéder pour écouter activement ?



Les questions induisent les réponses : il faut poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes réponses.

• Les questions ouvertes :

Elles créent le dialogue, incitent à s'exprimer librement : *Quel est ton projet ? Que recherches-tu ? Que souhaites-tu ? Que veux-tu changer ? A l'issue de..., comment vois-tu la situation ? Qu'est-ce qui aura changé ? De quoi s'agit-il ? Parle-moi de... Explique-moi... Dis-moi... Je t'écoute...*

Elles permettent d'obtenir de l'information : *Qui ? Quoi ? Combien ? Où ? Pourquoi ? Quand ?*

Éviter le *Pourquoi ?* trop brutal qui risque d'être pris pour une demande de justification, préférez plutôt : *Pour quelles raisons ? De quelle façon ? De quelle manière ? ...* qui centrent le questionnement sur les faits et non sur les personnes.

• Les questions fermées :

Utiles et précises, elles servent à obtenir de l'information ou à vérifier quelque chose. Elles ferment le dialogue et doivent être précédées de questions ouvertes.

- Alternatives (2 réponses possibles) : *Est-ce vous qui vous occupez de ... (réponse oui ou non) ? Préférez-vous début ou fin de semaine ?*

- Choix multiples (plusieurs choix possibles prédéfinis) : *Vous livrez lundi, mercredi ou vendredi ?*

- Informatives : (idem que les questions ouvertes mais provoquent 1 seul type de réponse) : *Qui est responsable de ce service ?*

• Les questions relais :

Elles permettent d'approfondir et de relancer la conversation : *Que voulez-vous dire ? En quel sens ? Sur quel plan ? Ah bon ? Ah oui ? Vraiment ? C'est-à-dire ?*

• Les questions miroirs:

Elles servent à entrer dans la logique de l'autre en l'amenant à exprimer son point de vue. Elles renvoient l'autre à son propre discours : *Je ne suis pas d'accord... D'accord sur quoi ?*

La reformulation consiste à redire avec ses propres mots ce que l'on comprend du message de l'autre en utilisant un langage neutre, sans approbation ou désapprobation. La reformulation peut être introduite par des expressions telles que : « *donc, si je comprends bien....* », « *autrement dit...* », « *en fait, tu penses....* ». On reformule des faits, des idées, des sentiments.

Reformuler permet au récepteur :

- de comprendre l'autre,
- de savoir si son message a été reçu et compris,
- de faire le tri dans ses idées avant d'argumenter,
- de gagner du temps dans la compréhension mutuelle,
- de gérer son stress et son agressivité,
- de faire comprendre poliment à l'autre qu'on n'a pas compris ce qu'il dit,
- de mémoriser.

Écouter la reformulation permet à l'émetteur :

- de percevoir qu'on est à son écoute,
- de vérifier qu'il a été compris,
- de calmer son éventuelle colère,
- de se sentir en confiance,
- de s'apercevoir qu'il s'est mal exprimé,
- de donner plus d'information.

Exercice :

Reformulez les 3 phrases suivantes :

« *On n'a aucune liberté dans cet internat !* » :

.....

« *Les séjours organisés c'est nul, on n'est pas respecté* » :

« *L'organisation du festival était très mauvaise* » :

Atelier : "Pour ou contre ?"

Descriptif rapide : cette activité permet de prendre conscience de l'importance de l'écoute et de la reformulation, ceci afin d'améliorer la communication.

- **Durée** : entre 1h30 et 2h (selon la taille du groupe)
- **Taille du groupe** : de 12 à 30
- **Matériel** : - une feuille de papier et un crayon pour l'animateur
- une liste de phrases
- **Objectifs** : - s'entraîner à l'écoute et à la reformulation
- découvrir les difficultés de la reformulation, afin d'y remédier

Déroulement :

1^{er} temps :

- Les participants se mettent en file indienne .
- L'animateur leur lit une première phrase (vous trouverez des propositions de phrases à la fin de l'exercice).
- Les participants qui sont d'accord avec cette phrase se déplacent vers la droite, ceux qui ne sont pas d'accord se déplacent vers la gauche.
- Personne ne peut rester sur place. En fonction de l'ampleur de son adhésion ou de son refus, chacun effectue un petit ou grand déplacement.
- L'animateur observe les déplacements et note à côté de la phrase lue les noms des participants qui se sont placés de façon diamétralement opposée.
- L'animateur demande de se remettre en file et lit une seconde phrase, les participants se déplacent à droite ou à gauche une nouvelle fois. L'animateur repère de nouveaux couples dont les points de vue divergent.
- L'animateur lit successivement des phrases jusqu'à ce que tous les participants soient répartis par deux.

2^e temps :

- Les binômes sont constitués, l'animateur leur rappelle sur quelle phrase ils s'exprimeront.
- Les participants s'assoient face à face, l'un commence en expliquant pourquoi il s'est montré d'accord ou pas d'accord avec la phrase qui les concerne. Les autres participants sont observateurs.
- Son interlocuteur reformule ce qui vient de lui être dit en veillant à ne pas tomber dans le piège de l'argumentation.
- L'exercice s'arrête quand son vis-à-vis estime que la reformulation est fidèle à ses propos.
- Les rôles s'inversent. Chaque binôme passe à son tour ou seulement quelques-uns selon le temps disponible.

Pistes de réflexion : l'animateur encourage les participants à évoquer la complexité et la difficulté de l'exercice de reformulation.

- Ont-ils réussi à reformuler sans tomber dans le piège de l'argumentation ?
- Se sont-ils sentis écoutés ?
- Ont-ils réussi à reformuler fidèlement ? Qu'est-ce qui les a empêchés d'y arriver ?

L'animateur met également en avant les avantages de la reformulation :

- Les avis étaient-ils totalement opposés ?
- L'écoute et la reformulation ont-elles modifié les points de vue de certains ?
- Ont-elles amené des prises de conscience ?
- Ont-elles permis de mieux comprendre la position de l'autre ?

Exemples de phrases :

1. Pour élever un enfant il faut parfois le punir.
2. Les plus grands doivent aider les plus petits.
3. Les garçons sont meilleurs en mathématiques que les filles.
4. Si quelqu'un me frappe, j'ai le droit de le frapper à mon tour.
5. Les devoirs devraient être interdits.
6. C'est plus grave de dire une insulte à un adulte qu'à un enfant.
7. Les enfants doivent toujours obéir aux grandes personnes.
8. En classe, les élèves devraient pouvoir se lever sans demander l'autorisation.



Et vous pouvez bien sûr en imaginer d'autres...

Variante de l'exercice « oui et... » :

En vous appuyant sur les phrases ci-dessus et/ou d'autres de votre choix, constituez des binômes dont l'un est plutôt d'accord avec la phrase énoncée et l'autre est contre. Le principe est de les faire débattre en s'écoutant et en reformulant à tour de rôle : l'une des personnes énonce son argument et l'autre rebondit en commençant sa phrase par « oui, je comprends que tu puisses penser que « reformulation de l'argument du camarade » et... » il donne sa contre argumentation et ainsi de suite.

Arguments contre arguments, il ne s'agit pas d'avoir un « vainqueur ». Même si une personne peut être sensible aux arguments de l'autre au cours de l'échange, mais bien d'être dans un exercice d'écoute et de reformulation.

En complément :

Les obstacles à une véritable écoute :

- Juger les propos de l'autre plutôt que d'essayer de les comprendre,
- Conseiller ou imposer ses propres solutions,
- Offrir des interprétations,
- Réfléchir à des contre-arguments,
- Interrompre l'interlocuteur,
- Poser des questions pour satisfaire sa curiosité,
- Finir les phrases de l'autre,
- Tolérer les distractions (ex : bruit ambiant),
- Manifester un manque d'intérêt ou d'attention,

Les attitudes favorisant une véritable écoute :

- Cesser ses activités, prendre un temps d'arrêt,
- Éviter de manipuler des objets,
- Faire face à la personne qui parle,
- Regarder la personne,
- Maintenir un silence attentif,
- Faire un signe de tête,
- Attendre son tour pour parler,
- Éviter de montrer des signes d'impatience,
- Porter une attention particulière au langage non verbal de l'autre,
- Utiliser les techniques d'écoute active.

issu de *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique, 2008.

Sources :

- Graine de médiateur II. *Accompagner les enfants dans la gestion positive des conflits*. Université de la paix asbl, 2010.
- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.

L'empathie, un outil en gestion de conflit

—> Nous entendons parfois parler de ce mot peu commun qu'est l'empathie. Mais finalement, qu'est-ce que c'est ? Quel est son rôle dans les relations humaines et plus particulièrement en matière de gestion des conflits ? Comment s'exprimer de manière empathique ?

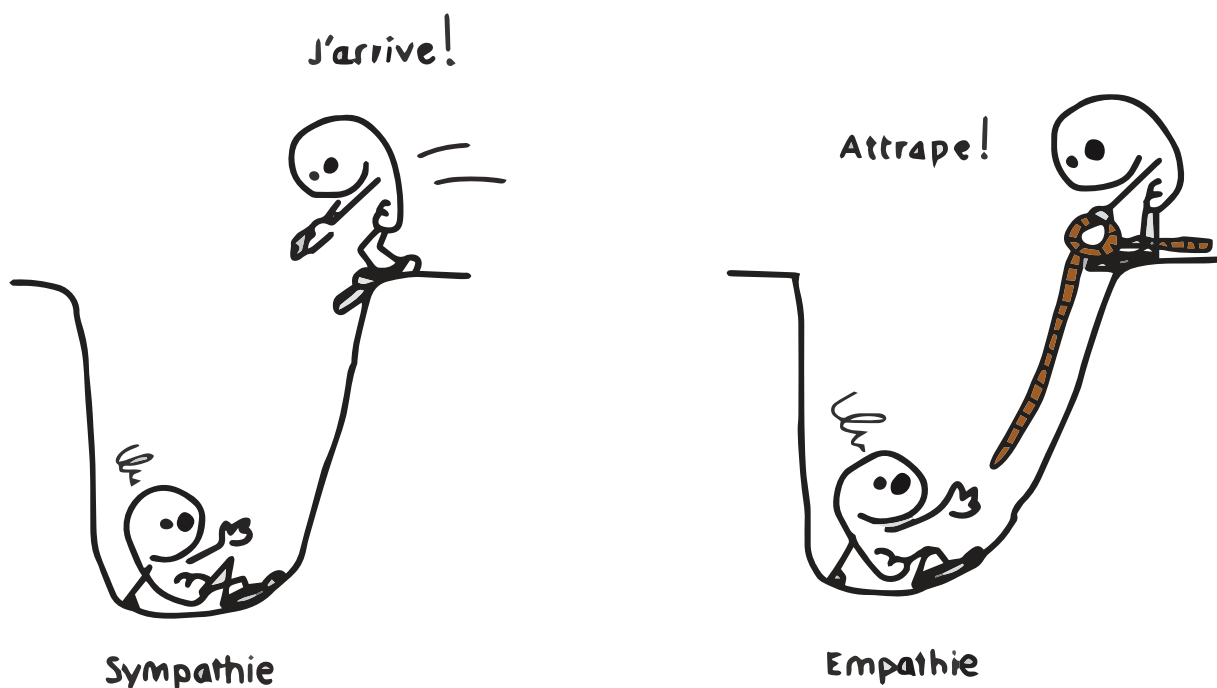
- **Objectifs :** - savoir définir l'empathie
- mieux comprendre son rôle dans les relations interpersonnelles
- tenter de développer une position empathique
- **Durée :** entre 1h et 2h (en fonction des exercices réalisés)

L'empathie c'est quoi ?

L'empathie peut se définir comme la capacité à percevoir ce que vit et ressent une autre personne : c'est tenter de se mettre à la place de l'autre pour comprendre sa situation sans porter de jugement.

Être dans l'empathie suppose donc de pouvoir temporairement dissocier ce que vit l'autre de ce que je vis, c'est à dire mettre de côté un moment mes propres préoccupations et besoins.

Quelle est la différence entre empathie et sympathie ?



Pour tenter de comprendre cette différence, penchons-nous d'abord sur l'étymologie de ces deux mots :

- **Sym-pathie** signifie "ressentir avec" : ici on partage ses pensées et sentiments avec l'autre. On est dans la fusion.
- **Em-pathie** signifie "ressentir en dedans" : dans ce cas, on partage le point de vue d'autrui, pour observer ses pensées et sentiments mais en les différenciant des nôtres. On est plutôt dans la recherche de compréhension.

En fait, sympathiser signifie partager les mêmes émotions avec l'autre. On peut alors se retrouver submergé par son contexte émotionnel : c'est le cas par exemple lorsqu'un ami est confronté à un immense chagrin et que nous nous plongeons dans ce chagrin avec lui. En fait, dans une approche sympathique je m'identifie pleinement à ce que vit l'autre, ce qui ne permet plus de comprendre réellement ce qui se passe pour lui. Je fais « l'éponge ».

Sympathie : je ressens les sentiments d'un autre, je fusionne, je perds conscience de moi.

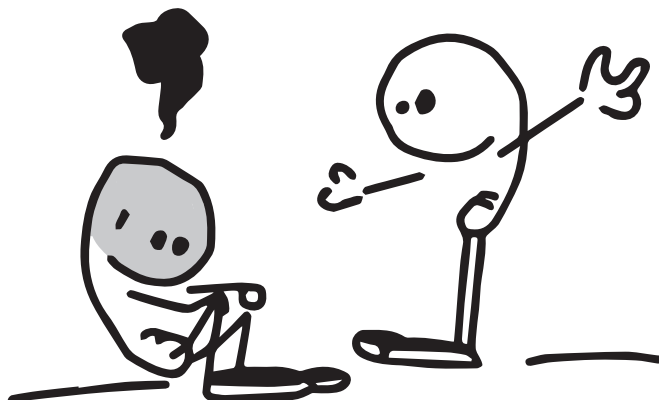
Empathie : je comprends l'autre et ses sentiments en le différenciant de mon propre ressenti.

Exercice :

Parmi les exemples suivants, les situations font-elles référence à l'empathie ou à la sympathie ? (*correction en italique*)

- « *Ma pauvre petite, quelle tristesse de savoir que ton chat a disparu, j'ai envie de pleurer.* » (*sympathie : l'émetteur fait l'éponge*)
- « *Le fait que j'arrive en retard te mets hors de toi car tu ne peux pas t'organiser comme tu le souhaiterais. Je te sens très en colère !* » (*empathie : l'émetteur essaie de comprendre ce que vit l'autre*)
- « *Je suis tellement triste que tu aies échoué au permis de conduire, tu méritais vraiment de l'obtenir !* » (*sympathie : l'émetteur fait l'éponge*)

Essaie de trouver toi-même un exemple de situation dans laquelle toi ou tes proches ont fait preuve d'empathie et un autre de sympathie.



Quel est le rôle de l'empathie en gestion de conflit ?

Savoir identifier et reconnaître ses émotions est quelque chose de difficile mais essentiel lorsque nous interagissons avec les autres. Prendre conscience des ressentis des autres est certainement plus difficile encore, mais c'est un levier important pour désamorcer de nombreux conflits.

En effet, reconnaître les sentiments de l'autre, son vécu aussi différent soit-il du nôtre dans la même situation, constitue souvent un moyen efficace pour faire descendre la pression et favoriser la création d'un espace de communication constructif.

Exercice :

Imaginez quelle serait votre réaction lorsque, très en colère, au bord de l'explosion, votre interlocuteur vous répond :

- « *Calmez-vous, ne soyez pas agressif comme ça, c'est inutile !* »
- « *Je vois que vous êtes très en colère, je ne sais pas encore ce qui s'est passé mais manifestement il y a quelque chose que vous n'avez pas avalé !* »

Qu'est-ce que chacune des réponses provoque en vous ? Quelle différence y voyez-vous ?

Pistes de correction : dans le premier cas, tendance à accentuer l'énerverment car sentiment d'être jugé et non écouté ou compris ; dans le second, tendance à l'apaisement car sentiment d'être pris en compte, d'être entendu dans son vécu.

Pour résumer, la communication empathique est donc un moyen :

- de vérifier notre compréhension du vécu de l'autre dans la situation
- de permettre à notre interlocuteur de se sentir entendu et sans jugement
- d'aider l'autre à identifier avec ses propres émotions de manière à mieux définir sa vision de la situation

Concrètement, comment formuler des messages empathiques ?

L'empathie s'appuie à la fois sur le langage verbal et sur le non-verbal. L'idée va être d'exprimer à l'autre ce que nous percevons chez lui en terme d'émotion, de ressenti ou de besoin :

Exemples :

- « Je remarque que tu regardes par la fenêtre à chaque fois que je m'adresse à toi, tu as l'air préoccupé. »
- « Je te vois très souriant ce matin, tu as l'air très heureux. »
- « Tu dis que le nombre trop important de réunions te met hors de toi. Je te sens inquiet car cela ne te permet pas d'avancer dans ton projet comme tu le souhaiterais ».

Attention, il existe de nombreux pièges à éviter qui font obstacle à l'empathie : prétendre la compréhension sans reformulation, juger, conseiller, interpréter, prendre pour soi, proposer immédiatement une solution au problème...

Exercice : Jeux d'improvisation

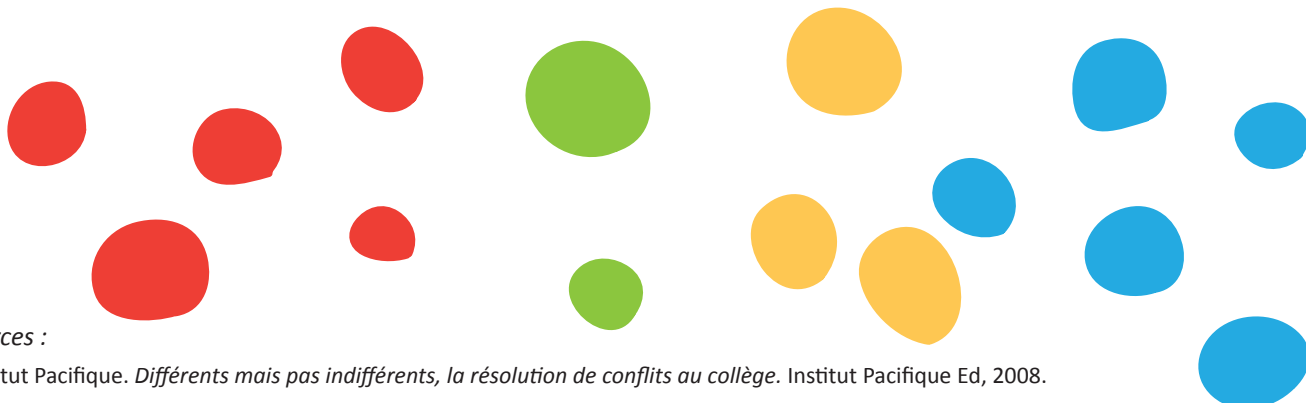
(A, B et C sont des personnages)

- A et B. A « je ne supporte plus que tu renifles comme ça, c'est exaspérant ! Prends un mouchoir. » B réagit de manière empathique puis de manière non empathique.
- A, B, C font la queue à la caisse d'un supermarché. C arrive le dernier et dépasse tout le monde en disant qu'il est pressé. A réagit de manière non empathique / B réagit de manière empathique.
- Imaginer d'autres situations de ce type.

Exercice : Le jeu des gommettes

Pour 30 joueurs : 15 observateurs et 15 joueurs (chaque observateur observe un joueur ciblé). Pour le jeu préparer 5 pastilles bleues, 5 rouges, 2 jaunes, 2 vertes et une orange. Ceci est un jeu non verbal, le silence est donc à respecter jusqu'à la fin. Vous pouvez échanger des signaux et des gestes. Tout le monde va avoir une pastille colorée sur le front sans en connaître la couleur.

- Demander au groupe de se rassembler par couleur et de bien observer ses ressentis et ses besoins. Chaque observateur suit son joueur et tente de percevoir ses émotions.
- Demander ensuite de constituer des groupes multicolores : pas deux fois la même couleur dans le groupe en observant à nouveau ressentis et besoins.
- Discussion, partage en binôme observateur/joueur : les observateurs tentent d'exprimer la perception des ressentis du joueur observé en faisant preuve d'empathie. Puis discussion.
- Discussion, partage en grand groupe sur l'exercice.



Sources :

- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Ilios Kotsa. *Petit cahier d'exercices d'intelligence émotionnelle*. Jouvence Ed, 2011.

Les 4 étapes d'une démarche de résolution de conflits

—> C'est quoi résoudre un conflit ? C'est parfois dire ce que nous pensons, ce que nous désirons, parfois négocier avec les désirs de l'autre... Dans le conflit nous pouvons accumuler des émotions négatives et finir par perdre notre bien-être et notre plaisir, d'où l'importance d'apprendre à régler ses conflits.

- **Objectif :** - identifier les étapes d'une démarche de résolution de conflits
- tenter de se les approprier concrètement
- s'exprimer de manière non jugeante

- **Durée :** 2 à 3 heures

I. Les différentes étapes en gestion de conflit

A. Savoir observer, décrire sans juger ou interpréter

Les personnes concernées par un conflit ont souvent un point de vue divergent sur les faits car elles n'en ont pas la même perception, n'ont pas les mêmes informations, ne reconnaissent pas la valeur des informations ou ne font pas la différence entre un fait, une opinion et un sentiment.

Il est donc important, à partir de votre observation, d'établir les faits : quel(s) est (sont) le(s) vrai(s) problème(s) ? Que se passe-t-il réellement ? Quelles sont les personnes réellement impliquées ? Quelle différence entre observation et perception ?

Observation : action de considérer avec attention des choses, des êtres, des événements.²

Perception : idée, compréhension plus ou moins nette de quelque chose (ex :avoir une perception, confuse de la situation).³

Exercice :

1^{er} temps : demandez aux participants (travail individuel) :

- de dire pourquoi à leur avis les autres comportent un jugement, une interprétation.
- de repérer où et pourquoi les phrases ci-dessous comportent un jugement ou une interprétation

2^e temps : puis par groupe (de 4 à 6 élèves) ou en grand groupe (selon l'effectif) :

- mise en commun qui permet un échange sur les arguments et classification des phrases qui font consensus.

3^e temps : travail sur les mots :

- Faites remarquer les mots qui favorisent l'expression d'une observation mêlée d'une interprétation (jamais – toujours – chaque fois – personne – tout le temps)
- Demandez aux élèves (en binôme) d'écrire une phrase : observation mêlée d'une interprétation utilisant un de ces mots puis de la transformer en une phrase qui soit une observation neutre.

1/ Kévin est un paresseux qui ne réussira jamais à l'école. (*jugement et interprétation*)
exemple : Kévin devra travailler au moins une heure par jour s'il veut obtenir son diplôme.

2/ Mon grand-père est un homme généreux.

.....

3/ Le prof ne nous rend jamais nos devoirs comme il nous l'annonce.

.....

4/ Ma voisine se plaint chaque fois que je parle avec elle.

.....

5/ Ils se moquent toujours de moi à cause de mes tenues vestimentaires.

.....

6/ Tu me prends tout le temps mes affaires sans me le demander !

.....

¹ <http://www.csdecou.qc.ca>

² <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/observation>

³ <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/perception/59399>

B. Savoir reconnaître et exprimer ses sentiments

Il est souvent difficile d'exprimer les sentiments/les émotions qui nous habitent, la plupart du temps, comme nous ne savons pas les gérer, elles nous font mal. Nous essayons de les contrôler, ou de les refouler, voire même de ne plus en avoir et du coup nous nous privons des impacts positifs que le fait d'en parler peut nous apporter.

Le fait de prendre du recul, d'analyser et d'exprimer nos émotions permet aussi de les remettre à leur place : les émotions ne sont pas tout. Il y a en nous bien d'autres dimensions et potentialités : l'intelligence et la raison, la volonté, la vie relationnelle, le corps, les choix éthiques... "Voir fiche gestion des émotions p15"

C. Savoir reconnaître et exprimer son besoin

Lorsque nous avons un besoin, nous avons souvent tendance à ne voir qu'une seule stratégie possible sans considérer qu'il y a d'autres manières d'y répondre.

La source du conflit vient souvent de l'insatisfaction de nos besoins. Quand des personnes nous contrarient ou s'opposent, à la satisfaction de nos besoins, nous pouvons entrer en conflit avec elles. Et plus nous éprouvons des difficultés à traduire nos besoins en demandes, plus le conflit a des chances de persister et de s'aggraver. Par conséquent, nous allons devoir développer notre capacité à percevoir et à exprimer nos besoins insatisfaits ou empêchés pour leur associer une demande claire afin de résoudre le conflit.

Pour ne pas confondre :

- **Les besoins** : nous avons tous des besoins de sécurité et de reconnaissance (ex : *j'ai besoin que ma mère me fasse confiance quand je lui dis que je suis prêt pour mon examen*), et bien d'autres encore (*l'amour, la liberté, l'autonomie...*).
- **La demande** : c'est le moyen d'interpeller l'autre concrètement, en vue de voir son propre besoin être à minima entendu et compris, voire satisfait. Attention, formuler une demande ne signifie pas que l'autre y concédera forcément ! Il s'agit de créer les conditions d'une meilleure compréhension mutuelle de la situation.

Exemple : La mère d'un adolescent dit à son fils (sur un ton très en colère) : « Tu laisses tout traîner partout dans la maison, je n'en peux plus ! » Elle pourrait s'exprimer en disant : « Lorsque tu laisses tes vêtements dans le salon au lieu de les emporter (observation), je suis de mauvaise humeur car j'ai besoin de plus d'ordre dans les pièces que nous partageons (besoin précisé). Pourrais-tu, s'il te plaît, prendre tes affaires et les mettre dans ta chambre (demande). »

En utilisant ces quatre points et en aidant l'autre à faire de même, nous établissons un courant de communication qui débouche naturellement sur la bienveillance.



A vous de trouver des exemples de la vie quotidienne et de vous entraîner.

D. Savoir faire une demande

Exercice :

Traduire les besoins suivants en demande (*en italique une réponse possible*), à vous d'imaginer d'autres réponses.

- Je ne me sens pas respecté lorsque je retrouve le gilet que je t'ai prêté au milieu de la pelouse. (*je te demande de bien vouloir remettre mes affaires à leur place lorsque tu n'en as plus l'usage*)
- J'ai besoin de te faire confiance et je me sens trahie lorsque que j'apprends que tu es allé au cinéma alors que tu m'avais dit que tu allais réviser. (*je te demande d'être honnête avec moi et de me dire la vérité*)
- J'ai besoin de me sentir considéré et que tu me montres ton amour même lorsque nous sommes en public. (*je te demande de bien vouloir ne pas m'éviter lorsque nous nous croisons dans les couloirs*)

Exercice :

Imaginer quel pourrait être le besoin qui émane de cette demande (*en italique une réponse possible*)

- Je te demande de me prévenir lorsque tu sors le soir (*J'ai besoin d'être rassuré et de te savoir en sécurité*)
- Je te demande d'arrêter de me parler pendant le cours de maths (*J'ai besoin de pouvoir être attentif en cours pour dépasser mes difficultés*)
- Je te demande de ne pas prendre mon scooter sans me demander (*J'ai besoin de pouvoir te faire confiance*)

II. 4 étapes vers la résolution de conflit

Voici une proposition de méthode de résolution de conflit composée de différentes étapes. Parfois les étapes s'enchaînent facilement, parfois certaines prennent plus de temps que d'autres. Il peut même être nécessaire de reprendre certaines d'entre elles.

A. Se calmer

Trouver sa méthode pour apaiser ses sentiments, gérer ses émotions corporellement, (par exemple savoir s'isoler, aller faire un tour « prendre l'air », ...)

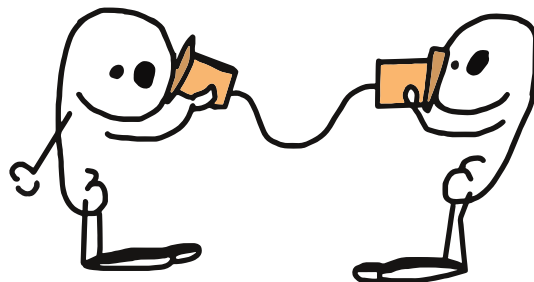
Et vous qu'est-ce qui vous calme ?



B. Communiquer

Exprimer, écouter, reformuler les jugements en termes de faits et d'émotions. Reconnaître et exprimer ses besoins, les traduire en demandes claires, et formuler en utilisant le « JE ».

L'une des deux personnes devra faire l'effort d'écouter l'autre en premier...

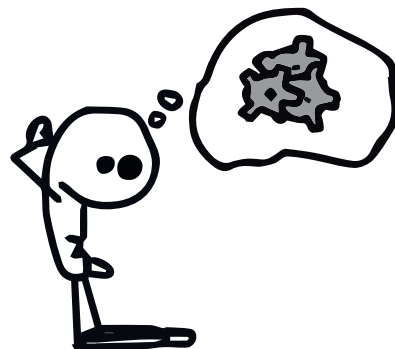


C. Chercher des solutions

Exercer sa créativité pour proposer un maximum de solutions. Toutes les solutions proposées seront prises en compte, même si elles semblent a priori invraisemblables à l'une ou l'autre des personnes.

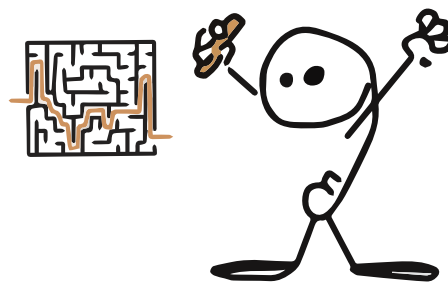
D. Choisir la meilleure solution

Choisir une ou des solutions « gagnant/gagnant » en évaluant les conséquences et déterminer les modalités d'application de la ou des solutions.



Et un 5ème C ?

Cultiver la paix !



Sources :

- <http://www.nonviolence-actualite.org/>
- <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/observation>
- <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/perception>
- <http://www.education-nvp.org>

Introduction à la médiation

→ Il existe différents modes de résolution de conflits, parmi lesquels la médiation, présente dans de nombreux domaines. Pourtant, il n'est pas toujours évident de s'en faire une représentation claire : comment pourrait-on la définir ? Quelles différences entre médiation, arbitrage ou encore conciliation ? Comment engager concrètement une démarche de médiation ? Quel cadre déontologique doit-on envisager ?

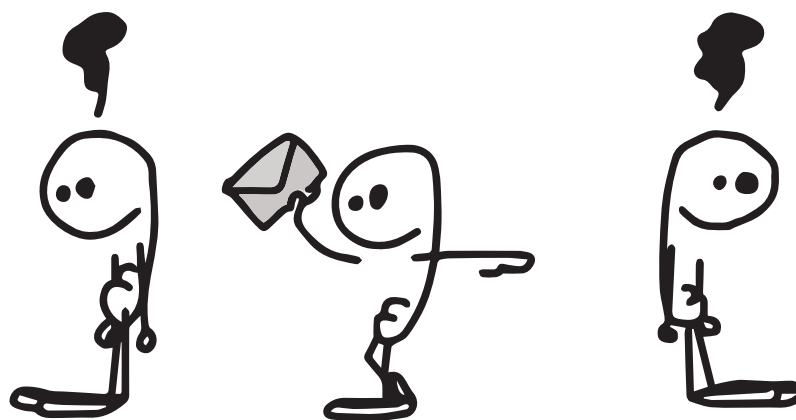
Cette fiche a pour objet de présenter le cadre général de la médiation et de se sensibiliser à la démarche. Attention, elle ne suffit pas à implanter un dispositif d'élèves médiateurs.

- **Objectifs :** - dresser les contours de la médiation
- proposer un cadre permettant de s'y initier en contexte scolaire

- **Durée :** 1h30

La médiation, un mode de résolution de conflits... parmi d'autres :

Parmi ces différents modes de résolution de conflits, les enjeux, les modalités et les objectifs varient. La médiation se caractérise par l'intervention d'un tiers pour rétablir la communication en vue d'élaborer des solutions satisfaisantes et acceptées par toutes les personnes concernées en suivant un processus très structuré. Ce tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé médiateur.



Pour mieux situer la médiation, il est intéressant de prendre conscience que chaque mode de gestion de conflit est révélateur d'un attachement plus ou moins grand à la relation et d'une volonté plus ou moins marquée d'aboutir à une solution. On peut ainsi différencier la médiation de la conciliation ou de l'arbitrage selon le schéma suivant :

Responsabilisation des parties en cause
Solution et relation sont plus importantes

Intervention d'un tiers responsable
Recherche prioritaire d'une solution

Médiation :

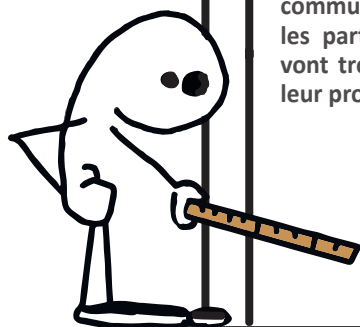
le médiateur conserve une posture de neutralité et d'impartialité. Il va faciliter la communication et ce sont les parties en conflit qui vont trouver elles-mêmes leur propre solution.

Conciliation :

une personne nommée le "conciliateur" est choisie par les parties. Son rôle est de les écouter puis de faire une proposition en fonction des éléments qu'il a entendus. Les parties sont alors libres de suivre ou non ses recommandations, voire de les aménager.

Arbitrage :

les parties en conflit désignent un "arbitre" qui reçoit le pouvoir de trancher le litige. Après avoir écouté les parties, il rend une sentence arbitrale qui doit être appliquée.



Les compétences mobilisées par le médiateur :

L'objectif du médiateur est de recréer un espace de dialogue entre les protagonistes. Parmi les leviers majeurs, nous retiendrons :

- **l'écoute active**, de manière à susciter l'écoute et la compréhension mutuelle entre les parties (cf fiche n°8)
- **la communication verbale** (afin de clarifier la situation en utilisant le questionnement, la reformulation, les synthèses, les relances...) et **non verbale** (posture du médiateur, positionnement des médiés, c'est à dire les personnes qui demandent une médiation).
- **l'empathie** pour mieux cerner le vécu et le ressenti de chacun des protagonistes, faciliter la prise de conscience et l'expression de leurs émotions et de leurs besoins.

Le cadre de la médiation :

La médiation suppose de poser très clairement et systématiquement certaines règles auxquelles il ne faudra bien sûr ne pas déroger :

- **le rôle du médiateur** : « Mon rôle est de faciliter l'échange entre vous et éventuellement de vous permettre de construire une solution qui vous convienne à tous les deux. Pour cela je serai le garant des règles que je vais vous présenter ».
- **le volontariat** : « Vous êtes libres de participer à cette rencontre, c'est votre choix et personne ne vous l'a imposé ».
- **la confidentialité** : « Ce qui sera dit ici vous appartient et vous déciderez de ce qu'il faudra faire savoir en dehors de cette pièce ».
- **le non jugement/impartialité** : « Je ne suis ni juge, ni arbitre »...
- **les modalités de prises de décisions** : « Vous serez à l'origine de tout ce qui sera décidé, je ne déciderai rien pour vous ».
- **le temps** : « nous serons là jusqu'à telle heure et si c'est nécessaire nous reprendrons tel jour à telle heure » (à adapter en fonction de la situation).

La médiation, un processus structuré et des étapes claires :

Voici les différentes phases constituant le déroulement d'une médiation :

1. **L'accueil** : après s'être présenté, le médiateur explique précisément comment se déroulera la séance (les différentes étapes), afin que personne ne puisse être pris au dépourvu. Les règles de base et le rôle du médiateur sont alors posées clairement.
2. **Le récit** : chacune des parties va successivement exposer son vécu de la situation sans jamais être interrompu par l'autre. Le médiateur demande préalablement qui souhaite commencer. Il réalise ensuite une synthèse de chacun des récits.
3. **L'échange entre les parties** : à partir de là, les parties en présence sont libres d'interagir et de s'exprimer. Le médiateur intervient fréquemment en reformulant, en synthétisant... de manière à favoriser la perception d'une autre vision de la situation, l'expression des émotions et des besoins sous-jacents pour chacune des parties. L'objectif est de favoriser la compréhension mutuelle et la coopération de manière à faciliter l'émergence d'un terrain d'entente.
4. **L'accord** : si les parties présentes arrivent à un accord concernant la situation de départ, le médiateur en fait un résumé en présence de tous les participants. Il peut être formalisé par écrit et signé par chacune des parties.

Points de vigilance :

- *Veiller à ce que le cadre soit forcément respecté, quitte à intervenir fermement, voire à interrompre la séance en reproposant une tentative ultérieurement.*
- *Vous pouvez suggérer aux médiés d'utiliser le « je » dans les échanges pour favoriser le dialogue.*
- *Si les parties en présence n'arrivent pas à s'entendre, le médiateur peut dans un premier temps rappeler les motivations initiales de chacun à solliciter une médiation. Néanmoins, il n'y a pas de recette miracle : parfois plusieurs séances sont nécessaires et dans tous les cas chacun devra y mettre beaucoup d'énergie et de volonté.*

Sources :

- Non-Violence-Actualité. *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique Sociale Ed (Lyon), 1997.
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9diation>

Bibliographie généraliste

Si vous souhaitez aller un peu plus loin autour des thématiques du conflit et de la communication, voici quelques références bibliographiques indicatives :

- Marshall B.ROSENBERG. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. Éditions La Découverte, 2005.
- Jacques SALOMÉ. *Heureux qui communique*. Albin Michel, 2003
- Bernadette BAYADA ; Anne-Catherine BISOT ; Guy BOUBAULT ; Georges GAGNAIRE. *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique Sociale Ed, 2000.
- Michel GHAZAL. *Mange ta soupe et tais-toi ! Une autre approche des conflits parents-enfants*. Paris, Seuil, 1992.
- Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT. *La médiation scolaire par les élèves*. ESF Ed, 2000.
- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Babeth DIAZ ; Brigitte LIATARD. *Contre violence et mal-être : la médiation par les élèves*. Paris : Nathan, nouvelle édition, 1999.
- Christophe CARRÉ. *50 exercices pour résoudre les conflits sans violence*. Eyrolles, 2009.
- Jean-Philippe VIDAL. *50 exercices pour mieux communiquer avec les autres*. Eyrolles, 2009.

