

Cours sur la résolution des conflits

Didactique

Ce cours est en grande partie la traduction de l'ouvrage de Jefferys/Novak « Streiten, Vermitteln, Lösen » édition AOL, Lichtenau-Scherzhheim, Allemagne ISBN 3-89111-367-6. J'y ai ajouté l'écoute active, la communication non-violente selon Marshall Rosenberg (Office central de „non violence communication“ PO Box 2662, Cherman, Texas 75091-26 62 USA. Tel: 903 893 38 86. Adresse électronique: cncv@compuserve.com. Internet: www.cncv.org), les clés selon « PRODAS, programme de développement affectif et social », (Palomares, Ball, édition Le Cercle Magique, Actualisation Idh Inc 1987, ISBN 2-920007-14-9), le visionnement du film de Jon Avnet « A chacun sa guerre », une activité coopérative « jeu du parachute »... On voit que c'est un conglomerat qui s'est formé au cours des années de pratique.

Mireille Grosjean

Kyoto, Japon, le 16 décembre 2008

Résolution des conflits, leçon 1

« **Prétest** »

« **3 issues possibles aux conflits** »

2 périodes (une période = 45 minutes de leçon)

Citation d'une élève de 1999 qui écrit à Mireille Grosjean :

« *Je suis heureuse que tu reprennes les cours des conflits. Pour ma part, ça m'avait énormément intéressée et j'en ai toujours l'utilité quatre ans plus tard !* »

Objectifs (sur transparents)

- s'exprimer de manière adéquate
- développer de la tolérance et de la compréhension pour des opinions diverses
- développer l'affirmation de soi sans force physique
- gérer les conflits et savoir les mener à une fin

Prétest ; faire en classe

Décrire un conflit récent sur une feuille, le « congeler » pendant tout le cours dans son enveloppe (prévoir une enveloppe par élève, enveloppes usagées par ex). On le regardera de nouveau quand le cours sera derrière nous.

Mur du silence

« **CONFLIT** » Les élèves se lèvent et vont écrire sur une feuille sur le mur ce que ce mot évoque pour eux. Cela se passe en silence. Prévoir une portion d'un rouleau de papier d'emballage, environ 5x1m. Stylos feutre larges.

(Récré)

Feuille de travail 1 = FT1 et FT2 en devoirs

Transparents

sur le thème des conflits. A montrer

Situations à décrire

Transparents 1 – 4

- comment en arrive-t-on à cette situation ?
- que représentent les participants ?
- comment la situation pourrait-elle évoluer, continuer ?

Bras de fer

Par deux.

Premièrement : libre. La force vainc. Situation gagnant-perdant.
Situation dangereuse : le perdant peut grandir ou chercher du renfort et se venger.

Deuxièmement : on compte les touchers sur la table en 3 minutes.
Alternance. Gagnant-gagnant. Tout le monde doit essayer.

Au tableau

gagnant-perdant (amitié rompue ; gros dégâts, guerre)

perdant-perdant (amitié rompue ; gros dégâts, guerre)

gagnant-gagnant, l'idéal

Résolution des conflits, leçon 2

« *Conflits inévitables, car on est tous différents* »

2 périodes

Première période

- Voir les devoirs, F1 et F2
- Revoir les 3 issues possibles
 - gagnant-perdant
 - perdant-perdant
 - gagnant-gagnant
- Rapport sur les prétests

Discussion : Que serait un monde fait d'humains semblables ? Voir le livre d'enfants (Peter Spier, l'École des Loisirs) « Quatre milliards de visages » page 42-43

Transparents 5 et 6. Les aveugles décrivent l'éléphant (l'un décrit la queue = une corde. L'autre décrit le côté = un mur. L'un décrit la trompe = un tuyau. L'un décrit l'oreille = une grande feuille. L'un décrit la patte _ un tronc). Le petit chaperon rouge vu par le petit chaperon puis vu par le loup.

Feuilles de travail FT 3, 4, 5, 6

Petit lexique de mots positifs (liste au mur), de mots neutres. Ensuite jeu des télégrammes FT8

FT 7 peut être prise n'importe quand entre d'autres parties. (conflits potentiels dans la maison)

Deuxième période

Chaise de la vérité. Salle avec chaises en rond. Un élève au milieu. Les autres disent ce qu'ils apprécient en lui.

Création collective d'une image qui illustre un conflit.

Stimuler l'empathie. Le maître demande :

- Que ressentirait XY, si je le questionnais ?
- Imaginez qui, dans la classe, pense comme vous !
- Imaginez qui, dans la classe, a une autre opinion que vous.
- Chacun jauge sa capacité à consoler, et la note de 1 (faible) à 10 (très bonne). Qui d'après toi a plus de 7 ?
- Qui peut le mieux comprendre ta joie, ta colère ?
- Quel cadeau ferait le plus plaisir à ton père, ta mère, ton frère ?
- Qu'est-ce que tu ne dois en tout cas pas dire pour ne pas fâcher ton père, ta mère, ta sœur ?
- Que ferait ton frère, ton copain, ta copine, si il/elle trouvait un petit enfant perdu dans un supermarché ?
- Que ferait ton frère, ton copain, ta copine, s'il /elle gagnait 1'000.-- ?
- Que ressentirait untel s'il/si elle recevait une mauvaise nouvelle ?

La place à ma gauche est vide

L'élève A a une place libre à sa gauche. Il invite un/e élève à y venir, dont il pense qu'il a une qualité en commun avec lui. Le cercle, le plenum doit deviner la qualité en question.

Miroir

A raconte une histoire, exprime ses sentiments. B doit reraconter en je et en imitant l'expression corporelle. C imite B, D imite C, etc.

En réserve : FT7 (conflits potentiels dans une maison)

Résolution des conflits, leçon 3

« *Les sentiments* »

2 périodes

1^e période

On s'entraîne à reconnaître les sentiments

- à les nommer
- à les exprimer

les siens et ceux des autres.

Ecouter de la musique

faire entendre du triste, du gai, du solennel

(j'ai fait une K7)

Comment les humains expriment-ils leurs sentiments?

- le langage
- l'intonation, le ton
- l'expression du visage, mimique
- la position du corps, les mouvements

(au tableau)

Transparents

7 gai

8 la colère

9 triste

10 curieux

11 étonné

12 peureux

13 1. gai 2. colère 3. triste 4. pensif 5. étonné 6. peureux

14 1. rétif, provocateur 2. curieux 3. étonné 4. triste 5. gai 6. colère

FT10 en je ou en il/elle

Quand X se fait insulter, il aimerait plutôt disparaître ou vivre sur une planète où on est gentil avec lui.

2^e période

FT11 découpé

Par paire une enveloppe avec 6 sentiments.

Alternativement, ils tirent un billet et miment le sentiment.

L'autre doit deviner.

Intonation

FT12 On peut essayer diverses intonations sur la même phrase

Proxémique

Un élève devant le maître s'approche et, quand il entre dans la sphère de l'élève dit **stop**. Faire par 2.

Trouver des films vidéos, les faire passer, év. sans son.

FT13 - 16

Ev. FT7
FT8

Résolution des conflits, leçon 4

« *Maîtrise de soi* »

Durée: 1 période

Reconnaître les situations tendues et exercer des techniques de détente devant l'angoisse et la colère.

Rappel les 3 issues possibles d'un conflit (gagnant-perdant)

On est tous différents.

C'est normal qu'il y ait des conflits.

Reconnaître les sentiments.

Comment se marquent-ils:

- expression du visage, couleur
- expression du corps
- ton
- langage

Situation tendue, peur ou colère:

- expression du visage, év. larmes, visages brûlant
- tension musculaire dans le corps
- battements du cœur
- transpiration
- bouche sèche
- mal au ventre, malaise

Certains sentiments sont agréables

d'autres pesants; on devient tendu.

Comment arriver à se détendre? Qui a déjà essayé?

On doit beaucoup exercer.

Tension puis détente lente 10-9-8 ... 0 Répéter

- bras droit, bras gauche, les 2
- épaules hautes, tête en arrière; idem
- visage, serrer les dents, fermer les yeux
- bas du corps, jambes, pieds
- contrôler la détente, devenir conscient de sa respiration.

Comment vous sentez-vous maintenant?

On peut s'aider à se détendre en se parlant.

FT 17

FT 18

Résolution des conflits, leçon 5

« *Communication non-violente* »

Voir cours et livres de Marshall Rosenberg.

On met de l'huile sur le feu en disant:

tu as fait ça!
tu m'énerves
... FT19

On éclaircit la situation, on fait baisser la tension, on commence de rechercher des solutions en disant:

je suis ... (triste, en colère, ...) (au tableau)
quand tu ... (constatation objective)
parce que ... (explication)
et j'aimerais ... (attente)

On peut gueuler si on veut.

FT 20 21 22 23 24

Apprendre à anticiper les conséquences

FT 25 26

Se montrer calme et décidé, s'affirmer

trop = agressif
trop peu = on se retire, on cède du terrain

voix: forte et sûre (au tableau)
tempo de la parole: moyen; pas trop rapide, pas hésitant
contact avec le regard: regarder dans les yeux
expression du visage: doit être en accord avec ce qu'on dit et ce qu'on ressent
expression corporelle: droite, si possible détendue, tournée vers l'autre
distance: une longueur de bras

Technique du disque rayé. Si on ne t'écoute pas ou qu'on veut te faire céder:

répéter le nom de la personne et ta demande
FT27

Résolution des conflits, leçon 6

« *Ecoute attentive et concentration* »

Ecouter est très important.

Quand avez-vous une fois regretté de ne pas avoir bien écouté?

par ex. explication sur le chemin à suivre

par ex. explication sur un travail à faire

par ex. explication sur le maniement de matières dangereuses

L'expérience du professeur

Préparer une mixture pas bonne à manger/boire mais sans danger.

Le prof: »Mesdames et Messieurs, nous allons faire une expérience où vous avez surtout besoin de 3 choses:

l'observation - la concentration - le courage »

Le prof goûte et fait goûter. Il fait ensuite remarquer qu'il a trempé l'index dans le bocal et léché le majeur!

Un mode d'emploi complexe.

“Je pars en voyage, je mets dans ma valise” chacun ajoute un mot.

Le jeu du téléphone, en cercle. Donnez une phrase qui contient divers prénoms: “Romy a dit que Fanja et Véronique allaient se retrouver pour aller chez Nathalie.”

Dessiner selon la description de qn.

A reçoit un modèle que B ne voit pas.

A doit décrire et B dessiner sans poser de questions.

A n'ose pas dire: “Là, tu as fait faux, tu dois faire comme ça.”

Nacherzählung = Compte-rendu

4 él. derrière la porte => 15 min.

On sort 3 él. Au 4^e, on raconte une histoire. Le 4^e raconte au 3^e, le 3^e au 2^e, le 2^e au 1^{er}. Le public écoute et note ce qui est oublié, rajouté, déformé.

Histoires à trouver.

Les histoires de Mireille :

- L'interrogatoire de police traduit
- La livraison du cheval
- Le cabot à la voiture fait par le père
- Furet en fuite
- 2 tantes Est de la Turquie

Résolution des conflits, leçon 7

“Écoute active”

Transparent p. 92 bonne et mauvaise écoute
Avant: tu as un gros problème. Comment veux-tu être écouté(e)?

Dialogue contrôlé: groupes de 3
1 se confie
1 fait l'écoute active
1 observe
changer de rôle

FT29

Résolution des conflits, leçon 8

“Caractéristiques de la bonne solution”

Préparation de la résolution du conflit

Transparent 16

Thème d'exercice

Comment apprendre plus efficacement?

La bonne solution, c'est celle qui

- résout vraiment le conflit
- est équilibrée, n'avantage personne
- est réaliste et faisable
- est précise et notée par écrit

FT30

Résolution des conflits, leçon 9

« 9 clés »

FT31

Transparent 17

Transparent 18

On forme des groupes de 3 à 4 personnes.

On distribue les 9 clés et les 9 textes.

Dans les groupes, les participants doivent jumeler les textes avec les clés.

Solutions

Document 1: alternance

Document 2: excuse

Document 3: hasard

Document 4: médiation

Document 5: partage

Document 7: arbitrage

Document 8: explication

Document 9: négociation

Document 10: consensus

Résolution des conflits, leçon 10

“Nuance entre agressivité et violence”

Lecture du texte de Jean-Marie Müller, pris sur le site du Centre Martin Luther King
www.cmlk.ch/info/lexique/lexique-non-violence.htm

On a tous de l'agressivité. Elle est nécessaire pour traverser la vie. En sport, on « attaque » dans un slalom à ski, etc. On « attaque » sa tâche. Quand ça débouche sur de la violence verbale ou physique, c'est de la violence, on est allé trop loin. Il ne faut pas tomber dans la violence. On peut comparer cela à un cheval poussé au trot rapide et qui « tombe » dans le galop.

Nouveau nom de ce centre à Lausanne, Suisse :

www.non-violence.ch

Notes

Arbitrage

Les deux parties se décident pour un arbitrage et choisissent un ou des arbitres! A ce moment, il est clair pour tout le monde que chacun se soumettra sans discuter aux décisions des arbitres.

Médiation

Elle a en commun avec l'arbitrage qu'on fait intervenir une tierce personne.

1^o phase: les deux parties prennent place devant le médiateur; elles renoncent à la force, aux coups.

2^o phase: le médiateur écoute une partie puis l'autre, ne prend pas parti. Les deux parties ne se parlent pas. Le médiateur fonctionne comme un miroir.

3^o phase: le dialogue s'installe entre les deux parties, dans le calme. Le médiateur devient un spectateur.

Les deux parties trouvent elles-mêmes la solution au conflit.

T.C. 9/2

Souvent, on emploie plusieurs clés en même temps.

un peu d'explications
un peu d'excuse
une négociation

} mélange

ACTIVITES POUR TERMINER LE COURS :

Visionner le film « A chacun sa guerre » avec Kevin Costner et Elijah Wood, film de 1994 du cinéaste Jon Avnet. Ce film montre diverses clés de résolution des conflits.

Faire une activité coopérative comme le jeu du parachute, jeu sans gagnant ni perdant.

Rappeler aux élèves de prendre l'enveloppe du premier cours et de l'ouvrir. Ils retrouveront le conflit dont ils ont parlé et pourront évaluer son évolution.

Eventuellement : test

Bilan : évaluation selon tabelles existantes

Autre approche: Dix moyens pour régler tes conflits

L'écoute: *prends le temps d'écouter l'autre et de le comprendre*

Le message «je»: *utilise «je» au lieu de «tu» pour dire ce que tu ressens*

L'excuse: *reconnais tes torts et excuse-toi*

L'abandon: *laisse tomber une situation que tu ne peux régler*

L'alternance: *tire au sort pour savoir qui parlera le premier*

Le compromis: *accepte de partager*

La négociation: *discute afin de trouver une solution avec l'autre*

La médiation: *demande l'aide d'un arbitre: enseignant(e), amis(es), etc.*

L'ajournement: *remets à plus tard, tu auras le temps de te calmer*

La distraction: *mets un peu d'humour dans tes petits conflits*

Banques de stratégies pour résoudre un conflit

j'écoute l'autre attentivement

je m'explique

je présente mes excuses

j'alterne les rôles

je partage les tâches ou le matériel

je choisis au hasard

je fais un compromis

je négocie avec l'autre

/Extrait d'un carnet pour l'école primaire/

FIN