



[**www.armourproject.eu**](http://www.armourproject.eu/)

**Guide du formateur**

**Atelier de résolution de conflits**

**Contribuer à prévenir la radicalisation en apprenant à enseigner et à promouvoir des méthodes positives et constructives de résolution des conﬂits**

Publié en mai 2021

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité des auteurs et ne peut aucunement être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne.

Ce projet a été financé par le Fonds de l'Union européenne pour la sécurité intérieure — Police, en vertu de l'accord de subvention n ° 823683.



**Table des matières**

Présentation de l’atelier

Atelier expérimental « Résolution de conflits »

Pourquoi enseigner la résolution de conflits ?

La rationale du Guide

Compétences clés Méthodologie

Scénario de l’atelier expérimental

Thématique

Public cible

Questions de base à répondre Concepts de base à adresser Enseignements clés

Exercices

Autres ressources Logistique



Exercices #1 Brainstorming – associations libres

#2 Définition (instruction) #3 Comment voyez-vous cela ?

#4 Repérer la compétence #5 Tout est permis

#6 Cycle de réponse aux conflits #7 Mélange de style de conflit #8 Déclarations-Je

#9 Franchir la ligne

#10 L'iceberg du médiateur



#11 Recadrement

#12 Encadrement





**Présentation de l’atelier**

Les conflits sont une composante normale des relations humaines, mais ils ne doivent pas nécessairement être considérés comme un aspect négatif. Lorsqu'ils sont traités de manière constructive, les conflits peuvent avoir des résultats positifs dans une relation, quel que soit le type de relation. La façon dont le conflit est traité détermine s'il est constructif ou destructif (Deutsch et Coleman, 2000).

Dans le même temps, en tenant compte du fait que l'émotion de la colère est l'un des facteurs de poussée vers la radicalisation les plus cités (Stout, 2002), avec le manque d'estime de soi (Borum & Fein, 2017) (Chassman, 2016) (Christmann, 2012) (Dawson, 2017) (Lindekilde, 2016) (Senzai, 2015), la frustration individuelle et l'insulte (Larry E. Beutler, 2007), les facteurs cognitifs et sociaux tels que la prise de risque et la réduction des contacts sociaux (Taylor & Horgan, 2006), la victimisation personnelle (McCauley & Moskalenko, 2011), le déplacement de l'agression (Moghaddam, 2005), etc., nous évaluons que la résolution de conflit est une compétence qui, si elle est correctement internalisée et appliquée dans la vie quotidienne, ne peut que consolider l'ensemble des facteurs de protection et un sentiment de résilience à la radicalisation et à l'extrémisme violent.

Le présent Guide fournira donc les programmes et le contenu de l'atelier expérimental dédié aux techniques de résolution des conflits qui peuvent être utilisés par les Professionnels de terrain afin d'aider les enfants et les jeunes, qui sont souvent poussés par des interactions tendues avec les membres de la famille et les paires, à renforcer leur résilience à la polarisation et à la radicalisation. Lorsque les adolescents résolvent les conflits de manière constructive, interagissent avec les autres de manière positive, sont ouverts aux différences entre les personnes, ont confiance en eux, en ce qu'ils pensent, en ce qu'ils croient, et en leurs choix, et sont capables de poser des questions pour améliorer cette compréhension, ils sont plus susceptibles de résister aux messages trompeurs et de faire des choix éclairés et sûrs.

Les stratégies et les techniques de résolution de conflits, décrites dans ce document, peuvent être utilisées par les enseignants, les entraîneurs et les thérapeutes pour enseigner et promouvoir des moyens positifs et constructifs de résolution des conflits.



**Atelier pratique « Résolution de conflits »**

**Pourquoi enseigner la résolution de conflits ?**

La résolution des conflits est une forme d'intervention psychopédagogique dans laquelle l'enseignant, le conseiller ou toute personne influente et légitime pour le groupe cible peut conseiller, promouvoir et aider les participants à internaliser les compétences nécessaires à une résolution positive des situations tendues et des conflits. Cette forme d'intervention crée les conditions d'un changement de comportement tout en offrant un environnement rassurant pour exercer de nouvelles méthodes de gestion des situations tendues et conflictuelles et des interactions sociales.

**La rationalité du Guide**

**Ce Guide vise à fournir les programmes et le contenu réel de l’atelier pratique dédié aux** techniques de résolution des conflits **applicables aux interventions ciblant les jeunes qui sont soit vulnérables à la radicalisation, soit en voie de l'être. Il vise l'internalisation et la reproduction ultérieure de stratégies pratiques et concrètes et de compétences personnelles souhaitables dans** la gestion de conflits qui peuvent fonctionner comme un motif sous-jacent de radicalisation, d'allégeance à des idéologies extrêmes, de discours personnels destructeurs et de violence. **Les stratégies pratiques proposées par l'atelier expérimental portent à la fois sur les facteurs de risque de comportement violent et antisocial, ainsi que sur les facteurs de protection.**

**Les programmes et le contenu de l'atelier devraient être utilisés en corrélation directe avec le matériel d'appui fourni dans le présent document.**

**Compétences clés à développer**

Compétences sociales – gérer les situations conflictuelles et être capable de réagir de manière non conflictuelle tout en considérant les aspects positifs du conflit ; être capable de réagir en tant que force positive du changement, gestion des interactions tendues, des interactions sociales et des dynamiques sociales tendues au sein du groupe

  Résolution de problèmes – habiliter les jeunes à mettre en pratique les compétences d'un vrai dialogue de manière collaborative et leur faire comprendre comment leurs réactions aux conflits contribuent à influer son évolution

Compétences en communication – habiliter les jeunes à changer les modèles de communication négatifs et toxiques en devenant des moteurs de gestion de conflits et d'interactions positives

Compétence émotionnelle et renforcement de l'autonomie (contrôle des impulsions, sentiment émergeant d'efficacité)



**La Méthodologie**

Cet atelier expérimental est basé sur le développement des connaissances et des compétences à travers le modèle d'enseignement cognitif-comportemental et le modèle d'apprentissage par la pratique. Son objectif principal est de fournir aux stagiaires un ensemble essentiel de compétences et de comportements facilement utilisables et adaptables pour les jeunes afin de résoudre des situations conflictuelles. L'atelier est conçu pour être utilisé comme un environnement rassurant où les participants peuvent apprendre et expérimenter des techniques de résolution de conflits. Les participants seront également encouragés à apprendre et à reproduire ces techniques chaque fois que cela sera approprié au sein des communautés.

**L'atelier propose des techniques qui aident à enseigner aux jeunes à réagir aux situations conflictuelles. Il fournit aux professionnels impliqués dans l'interaction avec les jeunes des solutions pour les encourager à** contrôler leur comportement en faisant des choix qui répondent à leurs besoins de manière non destructive et qui résolvent les conflits de manière fondée sur des principes.

| **Techniques d'enseignement** | |
| --- | --- |
| Instructions |  |
| Démonstration |  |
| Jeu de rôle |  |
| Répétition dans des scénarios fictifs |  |
| Commentaires |  |
| Renforcement |  |
| Pratique étendue |  |
| Discussions dirigées |  |
| La simulation cognitive par le mentor qui pense à voix haute |  |
| Discussions libres |  |
| Autoapprentissage dissimulé (discours intérieur de l'élève) |  |



**Scénario de l’atelier**

**Sujet**

La résolution de conflits désigne « le style de comportement utilisé pour résoudre les conflits entre des personnes qui interagissent dans divers contextes » (Wilson, 1994). Apprendre à résoudre les conflits en utilisant des méthodes constructives est essentiel à l'adolescence car il contribue au développement émotionnel sain des adolescents. En conséquence, enseigner aux adolescents à appliquer des techniques constructives de résolution de conflits leur fournit la boîte à outils nécessaire pour développer des styles de conflit sains afin qu'ils puissent maintenir des relations saines avec leur famille, leurs amis/collègues et, en fin de compte, éviter la polarisation sociale et d'autres questions connexes comme la radicalisation.

L'éducation à la résolution des conflits contribue à la résilience des adolescents à la polarisation sociale et à la radicalisation. La relation entre la résilience et la résolution des conflits est claire et significative. Les caractéristiques de la résilience1 sont essentiellement les mêmes que les capacités fondamentales de la résolution des conflits (orientation, perception, émotion, communication, pensée créative et critique) (Bodine et Crawford, 1996).

En outre, la résolution des conflits favorise et préserve les relations, facilitant ainsi les liens essentiels au développement de la résilience. L'éducation à la résolution des conflits développe la résilience en montrant aux jeunes qu'ils peuvent contrôler leur comportement en faisant des choix qui répondent à leurs besoins.

Enfin, en offrant aux jeunes la possibilité de résoudre pacifiquement les conflits, l'éducation à la résolution des conflits envoie un message de confiance et de capacité perçue dans lequel les caractéristiques de la résilience peuvent s'épanouir (Bodine et Crawford, 1996).

Tôt dans la vie, les enfants résilients établissent souvent des relations positives entre adultes et paires qui les relient à la famille, à l'école et à la communauté. De plus, le développement sain d'un adolescent est influencé par les caractéristiques de son environnement de paires et de voisinage (American Psychological Association, 2002, p. 23). Compte tenu de ce qui précède, nous pouvons conclure que l'éducation à la résolution des conflits peut jouer un rôle important dans le renforcement des liens des adolescents avec leur famille et leurs amis.

Les programmes de résolution des conflits peuvent aider les écoles à promouvoir à la fois les changements de comportement individuels nécessaires à une citoyenneté responsable et le changement systémique nécessaire à un environnement d'apprentissage rassurant. L'éducation à la résolution des conflits peut contribuer à respecter la diversité de la population d'une école, évitant ainsi la polarisation sociale. En conséquence, le présent document vise à présenter un programme d'enseignement, consacré à l'enseignement aux adolescents de la manière de surmonter les conflits et les difficultés personnelles et d'empêcher qu'ils ne deviennent une partie active du processus de radicalisation/polarisation, à la suite de différents problèmes sociaux non identifiés, non résolus ou traités de manière incorrecte.



1. Les caractéristiques des enfants résilients sont : les compétences sociales (réactivité aux autres, flexibilité conceptuelle et intellectuelle, prise en charge des autres, bonnes aptitudes à la communication, sens de l'humour), les aptitudes à résoudre des problèmes (capacité à appliquer une pensée abstraite, à s'engager dans la réflexion, aptitudes au raisonnement critique, capacité à développer des solutions alternatives dans des situations frustrantes), le sentiment d'autonomie (sentiment positif d'indépendance, sentiment émergeant d'efficacité, haute estime de soi, contrôle de l'impulsion, planification et définition d'objectifs, croyance en l'avenir). Source : Bernard, B. 1993 (novembre). « Fostering Resiliency in Kids » (Favoriser la résilience chez les enfants). Educational Leadership, pp. 44-48.



**Public cible**

L'atelier expérimental sur la résolution des conflits cible les participants qui travaillent avec des jeunes vulnérables aux processus de radicalisation, à l'extrémisme violent et à la polarisation sociale, tels que les Professionnels de terrain, y compris les enseignants, les éducateurs, les animateurs des jeunes, les services sociaux, les professionnels spécialisés travaillant avec des jeunes en tant que psychologues, les organismes d'application de la loi et les professionnels de la sécurité.

**Questions de base à répondre:**

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Qu'est-ce que la résolution des conflits ?

Comment les conflits peuvent-ils être traités de manière constructive ?

Quels sont les aspects positifs des conflits ?

Quelle est la différence entre débat et véritable dialogue ? Quels sont les styles de gestion des conflits que l'on peut adopter ?

  Quels sont les avantages des déclarations en “Je” par rapport aux déclarations en tiers ?

  Quelles sont les causes sous-jacentes des conflits ? Quelle est la différence entre les intérêts et les positions ?

  Comment recadrer un langage nuisible ou accusateur afin d'éviter ou d'apaiser un conflit ?   Quelles sont les meilleures techniques à utiliser pour résoudre les conflits ?

**Concepts de base à adresser**

Conflit, résolution de conflit, techniques constructives de résolution de conflit, style de conflit destructeur (par exemple colère manifeste)



**Enseignements clefs**

Les participants apprendront à :

Identifier et promouvoir les résultats positifs des conflits dans les relations gérées de manière constructive Promouvoir une communication affirmée

Comprendre comment offrir un soutien aux jeunes pour qu'ils apprennent à exprimer leurs points de vue clairement et fermement, mais sans agressivité, ce qui est essentiel pour prévenir ou gérer les conflits de manière responsable

Utiliser une écoute active des préoccupations de l'homologue - l'une des stratégies de négociation de conflit les plus importantes

Promouvoir et améliorer l'empathie cognitive

**Exercices**

  Reconnaître le problème – par exemple, la colère

 Repérer le problème

  Identifier les tactiques utilisées pour résoudre le problème

  Améliorer les tactiques – quel était le problème ? Quel était l'objectif ? Quelle était la barrière ? Comment le problème a-t-il été réglé? Comment aurions-nous pu le résoudre mieux ?

  Fournir des solutions alternatives  Test de suivi



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice No 1 :** | **Brise-glace – Que savons-nous des conflits ?** |
| **Objectif** | Pour obtenir une analyse préliminaire des croyances et des connaissances des participants sur les conflits et la résolution de conflits |
| **Public cible** | Regroupement par âge – jeunes/adultes |
| **Temps** | 10 minutes |
| **Matériel** | Tableau de papier, marqueurs et/ou ordinateur, écran de vidéoprojecteur, smartphone |
| **Description** | **Brise-glace 1:**  Le formateur demande aux participants de répondre aux questions suivantes en n'écrivant pas plus de trois mots sur une feuille de papier.   * « Comment reconnaître une situation de communication conflictuelle ? » * « Quels événements/personnes/situations /sujets de discussion créent le plus souvent des conflits ? » * « Comment réagir lorsque je finis dans un conflit avec une autre personne/un autre groupe de personnes ? » * « Comment ma stratégie de résolution des conflits parvient-elle à résoudre le problème ? »   Ensuite, chaque participant choisit un partenaire et partage les réponses avec lui/elle.  Ensuite, le formateur initie un tour de table de 2 minutes pour recueillir les réponses possibles sur un tableau de papier.  **Brise-glace 2 : Qu'est-ce que la résolution de conflits ?**  La question doit être abordée en écrivant sur un tableau de papier les mots clés (résolution de conflit), puis en encourageant les participants à réfléchir et à donner des mots associés en termes de ce qu'est un conflit, comment il se manifeste dans les contextes en groupe et hors groupe, quelles sont ses expressions physiques, quelles sont ses implications pour la vie sociale et familiale, |



|  | le développement personnel; quelles stratégies de résolution de conflits pouvons-nous imaginer, le cas échéant ?  Ensuite, le formateur utilise les mots donnés par les participants pour résumer les principales caractéristiques d'une définition provisoire du conflit et de sa résolution.  **Observation** → dans le cas où l'exercice est répliqué avec des jeunes, il pourrait être utile d'intégrer la technologie dans l'exercice – par exemple, utilisez la plateforme Pooleverywhere.com pour créer un nuage de mots en temps réel. |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Discussion dirigée, autoapprentissage dissimulé (discours intérieur de l'élève) |
| **Support visuel** | Tableau de papier/Nuage de mots |



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 2** | **Clarifier ce qu'est réellement la résolution de conflits** |
| **Objectif** | Pour mieux comprendre la résolution des conflits |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 10 minutes |
| **Matériel** | Diapositive PowerPoint et/ou document et/ou tableau de puzzle avec des parties de définitions à faire correspondre dans les équipes |
| **Description** | Clarifier ce qu'est réellement la résolution de conflits  Les participants reçoivent un ensemble d'énoncés sur la résolution des conflits et sont invités à travailler en binômes pour évaluer les définitions et la façon dont elles reflètent les caractéristiques de la résolution des conflits (voir ci-dessous). Ils sont encouragés à discuter de la partie des définitions qu'ils jugent la plus exacte et la plus pertinente. Ensuite, les idées sont partagées avec l'ensemble du groupe. |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Discussion dirigée, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, pratique étendue, travail d'équipe |
| **Support visuel** | PowerPoint, polycopié, cartes |

**Conseils**

* Les conflits sont une composante normale des relations humaines, mais ils ne doivent pas nécessairement être considérés comme un aspect négatif. Lorsqu'ils sont traités de manière constructive, les conflits peuvent avoir des résultats positifs dans une relation, quel que soit le type de relation. La façon dont le conflit est traité détermine s'il est constructif ou destructif (Deutsch et Coleman, 2000).
* La résolution de conflits désigne « le style de comportement utilisé pour résoudre les conflits entre des personnes qui interagissent dans divers contextes » (Wilson, 1994). Apprendre à résoudre les conflits en utilisant des méthodes constructives est essentiel à l'adolescence car il contribue au développement émotionnel sain des adolescents. En conséquence, enseigner aux adolescents à appliquer des techniques constructives de résolution de conflits leur fournit la boîte à outils nécessaire pour développer des styles de conflit sains afin qu'ils puissent maintenir des relations saines avec leur famille, leurs amis/collègues et, en fin de compte, éviter la polarisation sociale et d'autres questions connexes comme la radicalisation.



* L'éducation à la résolution des conflits contribue à la résilience des adolescents à la polarisation sociale et à la radicalisation. La relation entre la résilience et la résolution des conflits est claire et significative. Les caractéristiques de la résilience2 sont essentiellement les mêmes que les capacités fondamentales de la résolution des conflits (orientation, perception, émotion, communication, pensée créative et critique) (Bodine et Crawford, 1996).
* La résolution des conflits favorise et préserve les relations, facilitant ainsi les liens essentiels au développement de la résilience. L'éducation à la résolution des conflits développe la résilience en montrant aux jeunes qu'ils peuvent contrôler leur comportement en faisant des choix qui répondent à leurs besoins.
* En offrant aux jeunes la possibilité de résoudre pacifiquement les conflits, l'éducation à la résolution des conflits envoie un message de confiance et de capacité perçue dans lequel les caractéristiques de la résilience peuvent s'épanouir (Bodine et Crawford, 1996).
* Les programmes de résolution des conflits peuvent aider les écoles à promouvoir à la fois les changements de comportement individuels nécessaires à une citoyenneté responsable et le changement systémique nécessaire à un environnement d'apprentissage rassurant. L'éducation à la résolution des conflits peut contribuer à respecter la diversité de la population d'une école, évitant ainsi la polarisation sociale. En conséquence, le présent document vise à présenter un programme d'enseignement consacré à apprendre aux adolescents comment surmonter les conflits et les difficultés personnelles et à les empêcher de devenir partie active du processus de radicalisation/polarisation, suite aux différents problèmes sociaux non identifiés, non résolus ou traités de manière incorrecte.

Définition de groupe de la résolution de conflits :





1. Les caractéristiques des enfants résilients sont : les compétences sociales (réactivité aux autres, flexibilité conceptuelle et intellectuelle, prise en charge des autres, bonnes aptitudes à la communication, sens de l'humour), les aptitudes à résoudre des problèmes (capacité à appliquer une pensée abstraite, à s'engager dans la réflexion, aptitudes au raisonnement critique, capacité à développer des solutions alternatives dans des situations frustrantes), le sentiment d'autonomie (sentiment positif d'indépendance, sentiment émergeant d'efficacité, haute estime de soi, contrôle de l'impulsion, planification et définition d'objectifs, croyance en l'avenir). Source : Bernard, B. 1993 (novembre). « Fostering Resiliency in Kids » (Favoriser la résilience chez les enfants). Educational Leadership, pp. 44-48.



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 3** | **Comment le voyez-vous ?** *– adapter par la suite (Scannell, 2010, p. 25)* |
|  | Les conflits peuvent fournir l'étincelle qui mène souvent à de meilleures solutions, à la créativité et à la collaboration. |
| **Objectif** | Pour aider les participants à : (1) se sentir plus à l'aise avec les conflits,  (2) prendre en compte les aspects positifs du conflit, et (3) comprendre les avantages possibles pour eux-mêmes et pour les autres.  Cet exercice permettra aux membres de l'équipe de découvrir les outils nécessaires pour transformer les conflits futurs. |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 30-40 mn |
| **Matériel** | Un exemplaire du « Comment vous voyez cela? » (*How Do You See It ?*)  polycopiés à distribuer à chaque participant et des stylos |
| **Description** | Demander aux participants de travailler en binôme. Remettez à chaque personne un polycopié Accordez 10 à 15 minutes aux partenaires pour un entretien. Ensuite, discutez ces entretiens en groupe; puis, revisitez les questions au départ de la discussion.  **Variantes :** Demander aux membres de l'équipe de changer de partenaire toutes les trois questions pour augmenter le niveau de confiance au sein de l'équipe.  **Questions à discuter :**   1. Les points de vue de votre partenaire étaient-ils différents des vôtres ? 2. Quelles sont les choses que vous avez apprises en considérant le point de vue d'autrui ? 3. Est-ce que discuter d'un conflit comme ça le rend « moins effrayant » ? De quelle manière ? 4. Le conflit est-il bon ou mauvais ? 5. De quelles façons les conflits nuisent-ils à l'équipe ? 6. De quelles façons les conflits enrichissent-ils l'équipe ? |



| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Discussions dirigées |
| --- | --- |
| **Support visuel** | “Comment voyez vous cela?” document fourni ci-dessous |



**Polycopié :**

**Comment voyez vous cela ?**

1. Comment définissez-vous le conflit ?
2. Quelle est votre réponse typique au conflit ?
3. Quelle est votre plus grande force dans la gestion des conflits ?
4. Si vous pouviez changer une chose dans la façon dont vous gérez les conflits, qu'est-ce que ce serait ? Pourquoi
5. Quelle est l'issue la plus importante d'un conflit ?



1. De quelle manière avez-vous vu votre groupe/équipe bénéficier des conflits ?



1. Comment un conflit peut-il être préjudiciable à un groupe ?



1. Que faites-vous lorsque quelqu'un évite tout conflit avec vous ?



1. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous choisissez d'éviter les conflits ?



1. Que pouvez-vous faire pour promouvoir une attitude saine à l'égard des conflits au sein de votre groupe ?





 

| **Exercice n ° 4** | **Repérer la compétence** |
| --- | --- |
| **Objectif** | Apprendre à détecter concrètement les compétences de base nécessaires à la résolution des conflits |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 10 minutes |
| **Matériel** | Figure 1 « Résoudre les problèmes de colère en six étapes » |
| **Description** | Les participants sont répartis en groupes de 5 à 6 personnes  Ensuite, chaque groupe est invité à lire les définitions de conflit, d'affirmation de soi, d'écoute active et d'empathie cognitive qui apparaissent dans la section Conseils ci-dessous.  Après avoir lu la définition, chaque groupe doit lire et discuter des six étapes pour résoudre les problèmes de colère indiqués à la *figure 1* et essayer de faire correspondre chaque étape à l'une des compétences mentionnées dans la section Conseils.  Ensuite, les membres du groupe donnent des exemples de la façon dont ils ont utilisé ces compétences dans le passé.  Enfin, chaque groupe rend compte à la classe et les résultats sont comparés. |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Pratique étendue, autoapprentissage dissimulé, discussion libre et dirigée |
| **Support visuel** | - |

**Conseils**

* **Résolution des conflits :** Les conflits peuvent avoir des résultats positifs pour une relation s'ils sont traités de manière constructive. La résolution des conflits favorise et préserve les relations, ce qui facilite la création des liens qui sont essentiels au développement de la résilience.
* **Assertivité :** La capacité d'exprimer ses opinions clairement et fermement, mais sans agressivité, est essentielle pour prévenir ou traiter les conflits de manière responsable. L'assertivité est l'une des compétences les plus importantes pour gérer les conflits. Une communication assertive peut renforcer les relations, réduire le stress causé par les conflits et fournir un soutien social face à des moments difficiles.



* **Écoute** **active :** Écouteret poser des questions visant à faire ressortir les problèmes fondamentaux de l'autre partie, au lieu de se défendre, peut donner une idée du point de vue de l'autre personne.
* **Empathie cognitive -** la capacité de comprendre comment une personne se sent et ce qu'elle pourrait penser. L'empathie est une partie de l'intelligence émotionnelle qui est utile dans la résolution des conflits. Cela rend les gens meilleurs communicateurs, car cela les aide à relayer l'information de manière à atteindre au mieux l'autre personne.



*Source :* [*http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/*](http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/)



Graphical user interface, text, application, website

Description automatically generated

*Figure 1. Résoudre les problèmes de colère en six étapes*



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 5** | **Tout est permis** *- adapter par la suite (Scannell, 2010, p. 43)* |
|  | Ce jeu est un excellent moyen pour les participants de s'engager dans un mini conflit avec un autre membre de l'équipe d'une manière non menaçante. Les participants apprendront comment faire la différence entre débat et véritable dialogue. |
|  |
| **Objectif** | * S'engager dans un conflit * Pratiquer les compétences du dialogue * Construire un consensus |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 15 à 20 minutes |
| **Matériel** | - |
| **Description** | **Étape 1**  Demander aux participants de trouver un partenaire. Demander à chaque binôme de se tenir face à face, le poing droit (comme dans Pierre, Papier, Ciseaux), et de dire ensemble : « Rien, quelque chose, n'importe quoi ! » Une fois les mots « n'importe quoi » prononcés, les deux participants crient le nom de tout élément auquel ils peuvent penser (chien, tasse à café, chaussure). Après avoir crié leurs éléments, les membres de l'équipe doivent maintenant débattre les uns avec les autres pour savoir pourquoi leur élément « battrait » celui de l'autre personne. Accordez environ deux ou trois minutes de débat.  Prévoir une brève pause pour lancer une discussion préliminaire sur la différence entre le débat et le dialogue. Pour faire la distinction, rappelez-vous les définitions de l'écoute active et de l'empathie cognitive et, à l'aide des polycopiés de la *figure 2* et de la *figure 3*, demandez à chaque élève de vérifier combien de conditions de dialogue ont été réunies.  **Étape 2**  Après la discussion préliminaire, demander à l'équipe de poursuivre ses conversations, mais, cette fois, encouragez les membres de l'équipe à engager un dialogue - en posant des questions et en écoutant les réponses - pour parvenir à un accord entre les deux. |



|  | **Étape 3 – Conclusion de la discussion Questions à débattre**   1. Comment avez-vous réagi à votre mini conflit ? 2. Est-ce ainsi que vous agissez normalement dans les situations de conflit ? Pourquoi oui ou pourquoi non ? 3. Comment êtes-vous parvenu à un consensus ? 4. Que s'est-il passé lorsque vous êtes passé du débat au dialogue ? 5. Quand quelqu'un n'est pas d'accord avec vous, vous arrêtez-vous toujours pour poser des questions ? 6. Est-il difficile d'écouter quand quelqu'un n'est pas d'accord avec vous ? Pourquoi? 7. Qu'est-ce qui a facilité cette activité ? 8. De quelle manière pourriez-vous utiliser ces compétences la prochaine fois que vous êtes en conflit avec une autre personne ? |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Discussion dirigée, répétition dans des scénarios simulés, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, autoapprentissage dissimulé, travail d'équipe |
| **Support visuel** | - |



Text

Description automatically generated

*Figure 2. Testez vos compétences d'écoute active*



***TESTER VOTRE EMPATHIE COGNITIVE***

A picture containing chart

Description automatically generated

A picture containing text, clipart

Description automatically generated

*Figure 3. Testez votre empathie cognitive*



**Conseils**

* La différence essentielle entre le **débat et le dialogue** est que le vrai dialogue est **collaboratif**. Les participants s'efforcent de **partager la compréhension**, la force et la valeur de leurs positions respectives.
* Un débat est une discussion visant à persuader ou à défendre leur propre point de vue, dans une tentative de prouver que l'autre partie a tort et à rechercher les défauts et les faiblesses dans les positions de l'autre.
* Dans le dialogue, l'intention est d'écouter réellement la perspective de l'autre avec une volonté d'être influencé par ce que nous entendons.
* Le dialogue permet aux gens d'acquérir une compréhension des points de vue, des pensées et des sentiments de l'autre, ainsi que de réévaluer leur propre position en tenant compte de la compréhension de l'autre. Dans le dialogue, chacun a la chance d'être entendu, compris et d'apprendre les uns des autres.

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

*Figure 4. Débat contre dialogue*



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 6** | **Cycle de réponse aux conflits 3** |
|  | Face à des choses perçues comme offensantes ou menaçantes, les gens réagissent. La plupart de ces réactions sont rapides et automatiques. La réponse est si rapide que parfois on finit dans un conflit sans se rendre compte comment c'est arrivé. Cet exercice aide les élèves à comprendre le processus mental qui alimente les |
| interactions négatives et espérons-le, utiliser cette compréhension pour répondre de manière plus productive aux stimuli bouleversants. |
| **Objectif** | Les participants comprennent leurs réponses internes aux déclencheurs et comment ils influencent les réactions externes |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 15 minutes |
| **Matériel** | Matériel visuel |
| **Description** | Discutez de la situation conflictuelle ci-dessous et déterminez les principaux éléments du cycle de conflit |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Discussion dirigée |
| **Support visuel** | - |



1. Cycle de conflit adapté du programme de médiation de Hillsboro « L'anatomie du conflit » (2014)



**Le cycle de réponse aux conflits**



**Vous pouvez répondre efficacement et résoudre le problème OU répondre de manière impulsive et intensifier le conflit. Avant de réagir, essayez de décomposer le processus. Vérifiez vos hypothèses. Considérez les conséquences probables de votre réaction.** C'est difficile à faire, mais extrêmement utile !

**Relation :** Nous avons chacun des relations uniques avec les choses qui nous entourent qui sont façonnées par nos interactions précédentes. Nous développons des modèles d'interaction avec presque tous : classes, aliments, groupes et événements. Cependant, dans les conflits, nous pensons généralement aux interactions entre les individus. L'interaction normale est simplement la façon habituelle d'interagir avec une personne ou une chose.

**Scénario X-ray :**

**EX :** Je vois Jenna par ici, mais on ne parle pas vraiment.

**Événement:** Un événement est le déclencheur ou l'action qui est incompatible avec votre relation normale. Dans les conflits, il s'agit d'interactions perçues négativement. Les événements déclencheurs ont le potentiel de remodeler les relations.

**EX :** Jenna m'a poussé dans le couloir.

**Réponse émotionnelle (interne) :** Vos réponses internes sont les émotions suscitées par un déclencheur.

**EX :** blessé, effrayé, gêné, surpris, en colère.

**Hypothèses (internes) :** À ce stade, vous essayez de rationaliser pourquoi l'événement déclencheur s'est produit. Souvent, nous disposons de peu d'informations sur la situation, nous nous appuyons donc sur des intuitions et des hypothèses. Notre interprétation d'un événement peut être très différente de celle d'un autre.

**EX :** Jenna m'a poussé parce qu'elle ne m'aime pas ; Jenna m'a poussé parce qu'elle est méchante.

**Limite :** La limite est une décision. C'est la décision, pas toujours consciemment prise, sur la façon d'agir extérieurement en réponse à l'événement, vos émotions et vos hypothèses.

**EX :** Je vais repousser Jenna ; je vais juste l'ignorer.



**Réaction (externe) :** L'exécution de la décision que vous avez prise à la limite. Votre réaction externe a le potentiel d'améliorer considérablement la situation OU de la pousser plus loin dans le conflit.

**EX:** Pousser Jenna.

**Résultat :** L'impact de votre réaction externe sur la situation ou la relation. Que le résultat soit positif ou négatif dépend en grande partie de la façon dont vous choisissez de répondre.

**EX :** Toi et Jenna entamez un match de hurlement dans le couloir ; vous demandez à Jenna pourquoi elle vous a poussé et il s'avère qu'elle ne regardait pas sa marche.

**Relation :** Lorsque vous revenez au sommet du cycle, votre notion d'interaction normale a changé, parfois de façon drastique. Votre nouvelle relation peut être grandement améliorée OU une relation dans laquelle vous êtes plus sensible aux futurs événements déclencheurs et caractérisée par un conflit chronique.

**EX :** Maintenant, j'évite Jenna quand je la vois.

**Directions**

* 1. Reconstruire le cycle de réponse aux conflits en classe. Disposez six chaises en cercle lâchez et affectez chaque chaise à une phase du cycle de conflit, ou étiquetez six morceaux de papier et collez-les au sol.
  2. En binômes, demandez aux élèves de remplir la feuille de travail fournie, en détaillant un cycle de conflit de l'une de leurs vies. S'ils sont mal à l'aise de partager une histoire personnelle, demandez-leur d'en inventer une.
  3. Demander à chaque groupe de partager son cycle. Demandez à un élève de déplacer son corps de scène en scène pendant que son partenaire raconte l'histoire.
  4. Demander au reste de la classe de regarder en silence. Leur rappeler que le partage d'une histoire personnelle exige de la confiance et de la sécurité.

**Questions à débattre :**

* Selon vous, quelle est la phase la plus importante du cycle et pourquoi ?
* Pourquoi est-il utile de décomposer le cycle étape par étape ?
* Êtes-vous actuellement en conflit avec des déclencheurs sensibles ? Si oui, comment pourriez-vous améliorer cette relation ?



**A titre alternatif**

Si le cycle complet semble trop compliqué au début, modifiez-le. Une version plus simple du cycle pourrait ressembler à ceci :



Une fois que les participants sont à l'aise avec le concept, vous pouvez incorporer des phases supplémentaires telles que les hypothèses et l'impact relationnel.



 

| **Exercice n ° 7** | **Mélange de style de conflit 4** |
| --- | --- |
|  | Dans cet exercice, les participants apprennent **les 5 styles de gestion des conflits (compétition, évitement, arrangement, compromis, collaboration)** afin de comprendre les avantages et les inconvénients de chaque style et que les circonstances déterminent la pertinence d'un style. |
|  |
| **Objectif** | * Les participants apprennent les 5 styles de gestion des conflits. * Les participants comprennent les avantages et les inconvénients de chaque style et que l'utilisation d'un certain style ne peut être décidée qu'en fonction des circonstances. |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 25 minutes |
| **Matériel** | Scénarios de conflit, vidéos YouTube à distribuer  <https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&t=182shttps://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g> |
| **Description** | **Taille du groupe : 5 participants minimum**   1. Les participants sont invités à lire les styles de gestion des conflits (compétition, collaboration, compromis, évitement et arrangement) présentés dans la section Conseils ci-dessous. 2. Ensuite, les modérateurs leur demandent de discuter et de faire une carte mentale collective avec les principales caractéristiques de chaque style. 3. Les participants regardent un court-métrage YouTube qui explique chaque style et continuent d'ajouter des détails pertinents aux cartes mentales :   [https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g](http://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g)   1. Le formateur divise la salle de classe en 5 sections, une section pour chaque style de gestion des conflits. Vous pouvez scotcher 5 panneaux sur les murs ou former 5 îlots de bureau. |



1. Styles de conflits tirés de Thomas, K. (1976) « Conflict and conflict management »



|  | 1. Diviser les élèves de façon égale dans chacune des 5 sections, en créant 5 groupes ; 2. Lire à haute voix l'un des scénarios de conflit fournis ci-dessous et donnez aux élèves 3 à 4 minutes pour réfléchir à ces questions :    1. Comment quelqu'un peut-il gérer ce problème en utilisant le style de gestion des conflits de votre section ?    2. Quelles pourraient être les conséquences d'un tel traitement ? 3. Demander à chaque groupe de partager ses réponses. 4. Demander à chaque groupe de passer à la section suivante et de répéter ce processus. Continuez jusqu'à ce que chaque groupe ait répondu de chaque section.   **Questions approfondies à débattre**   * À quel style de gestion des conflits pensez-vous vous identifier le plus ? Pourquoi? * Quel style de gestion des conflits avez-vous trouvé le plus difficile à adopter ? Pourquoi? * Pensez-vous qu'un style est toujours préférable aux autres ? * Dans quel genre de situation serait-il préférable de concurrencer ? Éviter? Arranger?   **A titre alternatif**   * Pendant que vous lisez à haute voix le scénario de conflit, demandez aux élèves de se tenir debout au milieu de la pièce. Après avoir entendu le scénario, demandez aux élèves de passer à la section avec le style qu'ils adopteraient dans cette situation. |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Instruction, démonstration, discussion libre et dirigée, autoapprentissage dissimulé, simulation cognitive par le mentor qui pense de la même manière |
| **Support visuel** | Tableau de style de gestion des conflits |



**Conseils**

**Styles de gestion des conflits**

Il existe plusieurs façons de résoudre un problème. La façon dont nous abordons un conflit dépend de nos moyens, de nos croyances, de l'importance du résultat et de l'importance de notre relation continue avec les personnes impliquées. Il existe cinq styles de gestion des conflits couramment identifiés. Nous pouvons y être enclins à un style, mais le style que nous avons choisi d'adopter dépend généralement de la situation. Tous les styles ont un moment et un lieu appropriés.

**Compétition :** les concurrents gardent "un œil sur la récompense". L'accent est mis sur la victoire, et si cela signifie que les autres doivent perdre, si une relation doit être endommagée, qu'il en soit ainsi. La compétition est omniprésente dans notre société, du sport au monde des affaires en passant par la guerre. La compétition appartient généralement aux plus puissants, mais c'est aussi le style des plus déterminés et des plus convaincus. C'est le style utilisé lorsque le succès est suffisamment important pour risquer la défaite.

**Évitement :** Parfois, un conflit ne vaut tout simplement pas la peine de s'impliquer, peu importe l'issue. Peut-être que le problème ne vous affecte pas beaucoup ou trouver une solution prendrait du temps que vous pourriez mieux passer ailleurs. De temps en temps, les problèmes ne font que pétiller, mais en général, l'évitement ne résout pas les conflits. Le problème persistera tel quel, et c'est peut-être acceptable. D'autres fois, l'évitement peut permettre au problème de s'aggraver jusqu'à ce qu'un autre style soit nécessaire.

**Adaptation :** Lorsque les relations comptent plus que les objectifs, vous pouvez renoncer à votre position pour rester en bons termes avec les autres participants. Si la compétition est « mon chemin ou l'autoroute », l'arrangement est « votre chemin est bon pour moi, mon ami ». Peut-être savez-vous que l'autre personne ressent plus fortement le problème que vous. Ou peut-être que vous ne pouvez pas supporter l'idée de vous faire un ennemi. Les personnes accommodées apaisent les autres parties, même si cela signifie les laisser gagner.

**Compromis :** Scissions et partage, dans un compromis, aucun parti ne perd, et aucun parti ne gagne vraiment. Habituellement, un compromis implique un certain appel à l'équité objective comme, 50/50, à tour de rôle ou « si nous ne pouvons pas tous les deux suivre notre chemin, aucun de nous ne le fera ». Les compromis vous permettent d'obtenir une partie de ce que vous voulez, et ne laissent généralement pas les relations s'empirer. Cependant, les compromis peuvent sembler insatisfaisants et remplacer une solution plus créative, potentiellement gagnant-gagnant.

**Collaboration :** Les collaborateurs accordent une grande importance à leurs propres objectifs et à leurs relations avec les autres parties au conflit. Les collaborateurs cherchent à créer des résolutions durables et mutuellement acceptables. La collaboration exige du temps et de la créativité, mais elle aboutit généralement à des résultats gagnant-gagnant.



Support de cours :

**Scénarios de conflit**

**Pour les enfants/jeunes**

* Ta famille vient de déménager dans une nouvelle maison. Il y a trois chambres disponibles pour vous, votre frère et votre sœur, mais l'une est plus grande que les autres et dispose d'un plus grand placard. Ta sœur a le plus de vêtements et insiste qu'elle a besoin de la chambre. Ton frère pense qu'il devrait avoir la chambre parce qu'il est le plus âgé. Vous voulez l'espace supplémentaire pour votre batterie, car ça dérangeait tout le monde quand tu t'entraînais dans la salle à manger. Vos parents vous ont dit de vous débrouiller entre vous.
* Ce mois-ci, votre école engage les élèves dans une campagne antidrogue. Vous et Eduardo avez été choisis pour créer une grande bannière à accrocher dans le couloir principal de l'école. Eduardo veut dessiner une série de portraits d'étudiants, chacun avec son propre slogan de sensibilisation à la drogue. Vous n'aimez pas dessiner et préférez utiliser la bannière pour expliquer la campagne de l'école en gros caractères.
* Ton meilleur ami Jeremy a flirté avec la fille que tu aimes. Cela vous dérange, mais ce n'est pas particulièrement surprenant. Jeremy flirte avec presque toutes les filles de l'école. Cependant, en tant qu'ami de Jeremy, vous savez que la fille qu' il aime vraiment est Ashlynn. Il a un coup de cœur pour elle depuis des années. Vous décidez de la façon de gérer la situation.
* Vous êtes récemment devenu ami avec Kelsey et lui avez envoyé une demande d'ami sur Facebook. Tu aimes vraiment Kelsey en personne, mais en ligne elle est un peu trop. Elle aime et commente presque tout ce que vous publiez, et certains de ses commentaires sont inappropriés. Vous êtes devenu très irrité et vous craignez que vos parents et d'autres amis désapprouvent ce qu'ils voient sur votre profil.
* Chaque été, vous travaillez pour votre grand-père et entreprenez des boulots bizarres autour de sa ferme. Vous appréciez le travail et aimez vraiment avoir de l'argent supplémentaire pour l'année scolaire. Mais cette année, votre grand-père a aussi engagé le fils de son voisin, Curtis, pour l'aider. Progressivement, Curtis prend de plus en plus de votre travail. Certains jours vous arrivez, et votre grand-père n'a rien à vous proposer de faire ! Tu ne connais pas Curtis à ce point, mais tu as l'impression que tu devrais être le premier à choisir les travaux à faire. Tu es le petit-fils, après tout !

**Pour les jeunes/adultes**

* L'un des étudiants/voisins assiste à une activité administrative commune et, pendant qu'il s'y trouve, commence à proférer des commentaires désobligeants sur les immigrants (qui sont présents dans le groupe). Il les accuse de voler « les emplois de citoyens légitimes et de violer leurs épouses ».
* Vous êtes à une réunion d'étudiants de 1re année sur le campus dédiée à l'accueil des nouveaux arrivants. Parmi les étudiants juniors, vous remarquez une amie du quartier que vous n'avez pas vue depuis longtemps (elle est musulmane d'origine pakistanaise-bangladeshi et vit dans votre pays depuis dix ans). Vous allez la saluer et puis, une camarade de classe qui était déjà engagée dans la conversation avec votre amie, s'adresse à elle d'une voix basse expliquant qu'il n'y a aucune utilité à vous parler car elle ne sera jamais acceptée comme musulmane par ces « hommes blancs décadents ».



* Vous êtes enseignant/agent de police communautaire/conseiller/camarade de classe. Vous remarquez une adolescente apparemment en colère qui tient un discours fort dans la cour de l'école/place publique, créant des rumeurs parmi ses camarades de classe/co-citoyens. Elle accuse la direction de l'école/la mairie de « suprématie blanche, pratiques secrètes de Natzi qui empoisonne l'eau pour tuer les enfants juifs dans la communauté ».



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 8** | **Déclarations en “Je”** |
| **Objectif** | Les participants s'entraînent à former des déclarations en “Je” et comprennent leurs avantages en matière de communication. |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 10 à 15 minutes |
| **Matériel** | - |
| **Description** | **Étape 1**   1. Organiser les élèves en binôme. Demander à l'un des élèves d'être l'orateur et à l'autre d'agir comme l' interprète en “Je” de l'orateur. 2. Demander à chaque orateur et à son interprète en “Je” de s'associer à un autre orateur et interprète, en créant des groupes de quatre. 3. Demander aux orateurs de tenir un simulacre de désaccord. Les orateurs ne peuvent dire qu'une phrase à la fois en alternance ET ne peuvent parler que dans par déclarations tiers. 4. Après chaque déclaration, et avant que l'autre orateur ne réponde, demandez à l’interprète en “Je” de l'orateur de reformuler la phrase en tant que déclaration en “Je”. 5. Continuer – premier orateur, premier interprète, deuxième orateur, deuxième interprète – pendant 5 à 10 minutes.   *Rappel :* Attention aux -déclarations tiers déguisées : par exemple « J'ai l'impression que vous avez encore manqué mon jeu » n'est pas un vrai sentiment et ce n'est pas une déclaration en “Je”. C'est une accusation avec “Je” devant elle. Veillez à ce que les interprètes en “Je” se concentrent sur les émotions réelles et les expériences personnelles. |



|  | **Étape 2**  **Récapitulation et questions**   * En tant qu'orateur, qu'est-ce qui était plus facile à entendre, les déclarations tiers ou les déclarations en “Je”? Pourquoi? * En tant qu'interprète en “Je”, qu'est-ce qui était difficile dans l'élaboration des déclarations en “Je” ? * Pourquoi avoir un interprète en “Je” (ou la capacité de parler dans en déclarations-Je) pourrait s'avérer utile dans un désaccord ? |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Jeu de rôle, répétition dans un scénario fictif, retour, discussion dirigée |
| **Support visuel** | - |

**Conseils**

* Ce type d'activité aide les adolescents à comprendre les avantages des déclarations en “Je” en matière de communication. Les participants s'entraînent à former des déclarations en “Je”, au lieu d'exprimer leur insatisfaction sous la forme de déclarations tiers, qui plutôt que d'améliorer la situation, tendent à déclencher la défensive et à provoquer le déni et la réfutation.
* Les déclarations en “Je”, d'autre part, se concentrent sur sa propre expérience et ses propres sentiments et sont une occasion de partager son point de vue. Ils sont plus faciles à entendre que les jugements de valeur, les accusations ou les déclarations critiques et en même temps sont plus difficiles à contester.
* Lorsque nous sommes en colère contre quelqu'un, nous exprimons souvent notre insatisfaction sous la forme de déclarations tiers : « Vous avez encore manqué mon jeu. Vous ne vous présentez jamais quand vous dites que vous le ferez. » Nous accusons, devinons les intentions des autres et réprimons leurs actions. Plutôt que d'améliorer la situation, vos déclarations tendent à déclencher la défensive et à provoquer le déni et la réfutation.
* D'un autre côté, les déclarations en “Je” se concentrent sur sa propre expérience et ses propres sentiments : « J'avais vraiment hâte de vous voir à mon match. Je me suis senti déçu quand je ne vous ai pas vu là. » Les déclarations en “Je” sont l'occasion de partager votre point de vue. Ils sont plus faciles à entendre que les accusations et plus difficiles à contester. Cette activité permet aux élèves de pratiquer la formation des déclarations en “Je” et d'apprécier la différence entre la reproche et l'expression de soi.



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 9** | **Franchir la ligne** |
| **Objectif** | * Comprendre et utiliser des tactiques de négociation communes * Comprendre comment les déséquilibres de pouvoir et les pressions externes peuvent influencer les négociations |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adultes |
| **Temps** | 15 à 20 minutes |
| **Matériel** | ruban-cache adhésif |
| **Description** | **Étape 1**   1. Créer une longue file d'attente sur le sol de la salle de classe à l'aide de ruban-cache adhésif. 2. Organiser les élèves en binômes et demandez-leur de se mettre face à l'autre de l'autre côté de la ligne. 3. L'objectif de chaque élève est de convaincre son partenaire de franchir la ligne de démarcation. Ils peuvent utiliser n'importe quelle tactique, sauf la force physique. Le partenaire qui réussit à convaincre son partenaire de franchir la ligne gagne. 4. Après 5 minutes ou une fois qu'un partenaire de chaque binôme a franchi la ligne, discutez de l'activité.   **Étape 2**  **Questions à discuter :**   * Quelles stratégies de négociation avez-vous utilisées pour persuader votre partenaire ? (Peut mener à la discussion de tactiques de négociation communes). * Si vous avez franchi la ligne, pourquoi ? Qu’est-ce qui vous a convaincu ? * Quelqu'un a-t-il simplement pensé à changer de place (gagnant-gagnant) ? |



|  | **Étape 3**   1. Mettez la majeure partie de la classe en face d'un ou deux élèves (démontrant ainsi un déséquilibre de pouvoir). 2. Informer secrètement un côté de la ligne que s'ils ne convainquent pas leur partenaire de traverser, ils DEVRONT traverser à la fin des négociations (démontrant une faiblesse). 3. Annoncer un délai de temps - soit très court (1 minute) soit très long (10 minutes) - et discutez de la façon dont les contraintes de temps affectent la stratégie. 4. Démarquer avec le ruban cache adhésif 5 lignes parallèles, créant 7 divisions. Discutez de la façon dont la capacité de faire des concessions supplémentaires influe sur la négociation. 5. Mettre en œuvre un système de points ou de récompense. Annoncer que ceux qui convainquent leur partenaire de traverser reçoivent 2 points/récompenses ; ceux qui traversent reçoivent 1 point/récompense ; si aucun partenaire ne traverse, aucun point ou récompense n'est attribué. |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Répétition dans des scénarios fictifs, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, autoapprentissage dissimulé, discussion libre et dirigée |
| **Support visuel** | - |

**Conseils**

* La négociation est couramment utilisée pour régler les désaccords. Tous les échanges impliquent des négociations, et souvent, il en va de même pour les conflits. Au cours de cette activité, les élèves apprendront les stratégies de négociation de base et comment les circonstances peuvent influer sur les négociations.
* La négociation est couramment utilisée pour régler les désaccords. Bien que nous ne l'appelions généralement pas ainsi, nous négocions tout le temps – avec nous-mêmes, avec nos amis, avec nos parents et nos collègues.
* Pour les élèves, ces négociations pourraient ressembler à : Devrais-je continuer à étudier ou à rattraper mon retard sur mes spectacles ? Je ferai la vaisselle si tu me laisses aller chez Matt après. Tous les échanges impliquent des négociations, et souvent, il en va de même pour les conflits. Au cours de cette activité, les élèves apprendront les stratégies de négociation de base et comment les circonstances peuvent influer sur les négociations.



**Tactiques de négociation communes**

1. **Contestation/démonstration de puissance –** Tentatives de forcer l'autre partie à la concession : menaces, relations de levier, mensonge et refus de négocier.

**EX :** Autant venir ici parce que je ne bougerai pas.

1. **Concessions/compromis – Manœuvres** qui facilitent l'accord de l'autre partie avec vous : pots-de-vin, diminution de vos demandes, promesses de faveurs futures.

**EX :** Si tu franchis la ligne, je ferai tes devoirs de maths.

1. **Manœuvres de processus –** Changer la dynamique structurelle de la négociation : mobiliser du soutien, définir le changement, fournir une perspective.

**EX :** Allons juste de l'autre côté. C'est juste un jeu d'école stupide.



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 10** | **L'iceberg du médiateur** |
| **Objectif** | Apprendre à faire la distinction entre les positions et les intérêts. |
| **Public cible** | Regroupement par âge – puberté/jeunes/adulte |
| **Temps** | 25-30 minutes |
| **Matériel** | Figure 5 |
| **Description** | 1. Dessiner le diagramme de l'iceberg sur le tableau et distribuez une copie de *la Figure 5* à chaque élève. 2. Expliquer la différence et la relation entre les positions, les intérêts et les besoins, et pourquoi cela est utile dans la médiation. Utilisez les références de la section Conseils pour plus de précisions. 3. Comme vous l'expliquez, demandez aux élèves des exemples de positions et d'intérêts connexes. Remplissez le diagramme avec leurs suggestions. 4. Faire un brainstorming sur une liste de besoins avec les élèves et remplissez leurs suggestions dans la section « eau » du diagramme. 5. Encourager les élèves à se référer à leurs documents de la *figure 5* lorsqu'ils réfléchissent à un conflit ou lorsqu'ils mènent une médiation. |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Pratique étendue, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, autoapprentissage dissimulé, discussion libre et dirigée |
| **Support visuel** | Voir *Figures 5* ci-dessous |

**Conseils**

Cet exercice fournit un moyen facile d'illustrer la relation entre les positions, les intérêts et les besoins dans un conflit. L'analogie aide les adolescents à comprendre que ce qui est immédiatement visible dans les conflits n'est souvent que « la pointe de l'iceberg ». Alors que les problèmes les plus grands et les plus significatifs sont sous la surface en attente d'être découverts.



**L'ICEBERG**

**Positions :** Dans les conflits, les gens ont souvent des exigences très spécifiques. Ils sont généralement faciles à identifier parce que les personnes en conflit sont assez directes la-dessus, "Je veux la parole !" « Je ne serai pas son partenaire ! » « Je pense qu'elle devrait arrêter de parler ! » Ce sont toutes des positions. Et c'est souvent le cas que nos positions sont en désaccord avec celles des autres, en particulier dans les conflits. Les positions sont la pointe de l'iceberg. Ils sont visibles, mais ne représentent normalement qu'une petite partie du problème.

**Intérêts :** Les intérêts sont les désirs et les émotions plus profonds et plus généraux dans lesquels les positions sont enracinées. Un désir d'équité ; vouloir être à l'aise avec son partenaire ; se sentir entendu – ce sont tous des intérêts. Les positions des peuples représentent un moyen de satisfaire leurs intérêts, mais il y en a généralement d'autres. Les intérêts sont la majeure partie de l'iceberg cachée sous la surface. Ils sont plus difficiles à voir, mais une fois que vous le faites, le problème peut sembler plus conciliable. Vous pouvez même constater que les deux conseils sont en fait le même berg !

**Besoins :** Les besoins sont les choses fondamentales que tout le monde s'efforce de maintenir. Ils comprennent les besoins physiques comme la nourriture, l'eau et le logement, ainsi que les besoins psychologiques et émotionnels comme l'appartenance, la relation, l'identité, l'amour et le but. Les besoins sont l'eau dans laquelle les positions et les intérêts sont immergés. Ils sont implicites dans toutes nos actions et nos désirs, stimulant à la fois nos accords et nos désaccords.



A picture containing text, businesscard

Description automatically generated

*Figure 5. L'iceberg du médiateur*



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 11** | **Recadrage** |
| **Objectif** | * Pour pratiquer le recadrage du langage abrasif. * Apprendre à identifier et à mettre l'accent sur les émotions et les intérêts. |
| **Public cible** | Regroupement par âge - enfants/jeunes/adultes |
| **Temps** | 15 à 20 minutes |
| **Matériel** | - |
| **Description** | 1. Individuellement ou en petits groupes, demandez aux élèves de compléter un exercice de recadrage. 2. Lors du recadrage, encouragez les élèves à éliminer les accusations, les insultes et le langage définitif (toujours, jamais, pire, peut pas). Lors de l'interprétation des intérêts, demandez aux élèves de réfléchir à la raison pour laquelle quelqu'un serait contrarié par ce sujet ? Quelle est l'importance de la menace ? 3. Une fois qu'ils ont terminé d'écrire, demandez aux élèves de partager et de discuter de leurs réponses.   **Questions à débattre :**   * Comment avez-vous repéré les intérêts et les émotions dans ces déclarations ? * Quelles pourraient être certaines des demandes que ces orateurs bouleversés essaient de communiquer ? |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Pratique étendue, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, autoapprentissage dissimulé, discussion libre et dirigée |
| **Support visuel** | - |



**Conseils**

Quand les gens se retrouvent dans des positions dédaigneuses ou utilisent des mots accusateurs et insultants, c'est généralement un signe que les émotions sont brûlantes ou que leurs intérêts se sentent menacés. Une forte explosion indique une forte croyance. C'est le travail d'un médiateur – et une compétence sociale généralement utile – de lire entre les lignes et d'interpréter le message significatif derrière un langage manifestement méchant. Dans la médiation, cela aide à désamorcer les tensions négatives et permet une communication plus vraie.



 

|  |  |
| --- | --- |
| **Exercice n ° 12** | **Le cadrage** |
| **Objectif** | * Les participants s'entraînent à recadrer un langage dur * Les participants comprennent comment les insultes et les accusations peuvent entraver la communication et la résolution |
| **Public cible** | Regroupement par âge - enfants/jeunes/adultes |
| **Temps** | 10 à 15 minutes |
| **Matériel** | Document « instructions de recadrage » |
| **Description** | **Étape 1**   1. Le formateur divise les participants en groupes de trois et remet à chaque groupe une copie du document « Instructions de recadrage ». 2. Dans leurs groupes, demandez aux élèves de recadrer à tour de rôle les instructions fournies. Pour chaque instruction, un étudiant doit agir en tant que médiateur, en reformulant la déclaration, tandis que les deux autres étudiants agissent en tant que parties au litige. 3. Encourager les élèves à réfléchir aux émotions et aux intérêts qui sous-tendent chaque déclaration, tout en éliminant le langage agressif. 4. Les recadrages doivent commencer par une phrase qualifiante telle que « Il semble que… » ou « Si j'ai bien compris, vous dites que… »   **EX :** Chaque fois que nous travaillons ensemble, elle ne dit rien. C'est comme si elle était bête.  *Il semble que vous appréciez les idées des autres, et vous aimeriez obtenir les commentaires de votre partenaire.* |



|  | **Étape 2**  **Conclusion - Questions à débattre**   * Pourquoi le recadrage est-il utile dans la médiation ? * Quelles étaient certaines des émotions, des intérêts et des demandes que vous avez interprétées derrière le langage négatif ? * Comment pourriez-vous utiliser vos compétences de recadrage en dehors de la médiation ? |
| --- | --- |
| **METHODE D’APPRENTISSAGE** | Pratique étendue, simulation cognitive par mentor qui pense à haute voix, autoapprentissage dissimulé, discussion libre et dirigée |
| **Support visuel** | Document « instructions de recadrage » |

**Conseils**

* La capacité de recadrer un langage nuisible ou accusatoire est l'une des compétences les plus précieuses d'un médiateur.
* Des mots insultants comme « stupide » ou des accusations comme « Tu as fait ça exprès ! » sont couramment entendus dans les litiges, mais n'aident généralement pas à parvenir à un règlement. De plus, un langage négatif comme celui-ci est difficile à entendre lorsqu'il est dirigé vers vous, surtout si vos émotions sont déjà chaudes.
* Un bon médiateur peut identifier le langage chargé et le reformuler d'une manière moins abrasive. Lorsqu'il est bien fait, un énoncé reformulé met en évidence le contenu vraiment important – émotions, intérêts, demandes – et omet les extras inflammatoires.



#### DOCUMENT - Instructions de recadrage

**Si vous êtes un conseiller, un enseignant, un parent, etc., penser à des façons d'encourager les enfants et les adolescents à reformuler les déclarations suivantes.**

1. Chaque fois que nous travaillons ensemble, elle ne dit rien. C'est comme si elle était bête.
2. Il n'y a aucun moyen que ça marche à moins qu'il arrête d'agir comme un idiot.
3. C'est une mauvaise amie et une pire commérage. Tout ce que je lui dis se répand immédiatement dans l'école. Je sais qu'elle dit tout aux gens.
4. Rien de tout cela n'est vrai, menteur !
5. Chaque fois que je le vois dans le couloir, il est si ennuyeux. Je le déteste !
6. Je ne la veux jamais dans mon équipe. Elle est mauvaise en tout et j'aime gagner.
7. J'en ai tellement marre de ses jeux. Ça me conviendrait parfaitement si elle ne venait plus jamais à l'école.
8. J'ai essayé de lui dire ce que je ressentais, mais il est impossible de lui parler. Il ne se tait jamais.
9. Son dernier projet était pathétique, comme s’il avait été fait par un élève de deuxième année. Bien sûr, il a été mis dans mon groupe.
10. Ouais, je savais qu'ils sortaient ensemble, mais je ne pensais pas que c'était sérieux. Tout le monde sait comment elle passe d'un petit ami à l'autre.



**Autres ressources**

Deutsch, M. a. (2000). *The handbook of conflict resolution : Theory and practice.* San Francisco: Jossey-Bass.

Dragunova, T. (2014). The Problem of Conflict in Adolescence. *Societ Education*, 177-200.

Laursen, B. (2010). Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence,* 55-70.

Lulofs, R. &. (2000). *Conflict from theory to action (Conflit de la théorie à l'action) (2e édition)*. Boston: Allyn and Bacon, 1998. Scott, D. (2002). Evaluating the national outcomes: Conflict resolution.

Tuncay, A. M. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences,* 3545-3551.

**Logistique**

Description de l'espace de travail : vidéoprojecteur et écran, ordinateur portable, chaises qui peuvent être placées de manière flexible autour de la pièce, papier, stylo, copie du « Comment le voyez-vous ? » polycopié pour chaque participant, matériel visuel avec le cercle de conflit, polycopié avec scénarios, ruban-cache adhésif, polycopié « Instructions de recadrage »

 Support atelier : accès Internet



[**www.armourproject.eu**](http://www.armourproject.eu/)

MENTION LÉGALE : Le travail présenté reflète les conclusions du lot de travail 3 « Ateliers expérimentaux » d'ARMOUR. Les opinions exprimées dans ce rapport sont de la seule responsabilité des auteurs et elles ne reflètent pas nécessairement celles de la Commission européenne

Ce projet a été financé par le Fonds de l'Union européenne pour la sécurité intérieure — Police, en vertu de l'accord de subvention n ° 823683.