

Apprendre aux élèves (et pour soi- même) à gérer les conflits

Nathalie Francols

Centre Michel Delay - VENISSIEUX

Cabinet de psychothérapie – GIVORS

Site : www.nathaliefrancols.com

*« Entre ce que je pense,
ce que je veux dire,
ce que je dis,
ce que vous voulez entendre,
ce que vous entendez,
ce que vous croyez comprendre,
ce que vous voulez comprendre,
et ce que vous comprenez,
il y a au moins 7 possibilités
de ne pas s'entendre. »*

Gérer?

- Anticiper/ éviter
- Faire face/ traverser
- En faire quelque chose/ construire

Quelle est votre difficulté avec le conflit?

- Reconnaître un conflit
- Entrer dans le conflit
- Sortir du conflit
- Comprendre un conflit
- Perdre un conflit
- Gagner un conflit
- Ça dépend des conflits

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un conflit?

Etape n°1

Ça fait penser à...

Désaccord, contradiction, contentieux...

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

En lire...

CE1 – Un matin, une copine m’a dit : « tu ne joues plus »
Alors, j’ai dit : « Si, je veux jouer » Elle m’a répondu : « Tu
peux dire que tu joues mais, en fait, tu ne joues pas » Je
me suis « en allée », je ne pouvais rien faire.

CM2 – C’était avec une copine, on s’était chamaillé parce
que quelqu’un m’avait raconté qu’elle avait dit quelque
chose sur moi et ça ne m’a pas plu. A force, j’en avais
marre, alors je suis allée la voir et je lui ai dit : « Tu sais,
tu peux tout me dire, au lieu de faire tout passer par les
autres » Après ça, on est redevenues amies.

Qu’est-ce qu’un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Sixième - J'ai ramassé un stylo. Il m'a dit que je lui ai volé. Je lui ai juste ramassé. Il m'a frappé. Je ne lui ai rien fait. Je suis allé me plaindre au directeur. Il a fini la bagarre ; il ne m'a plus jamais fait. Ça m'a marqué toujours une histoire pour un stylo.

4^{ème} - Il y a quatre jours, j'étais au self, Stephen était à la table d'à côté. Le temps que je me tourne pour mettre ma chaise, il m'a renversé de la sauce pimentée dans mon assiette. Ça m'a pas plu alors je lui ai dit ce que je pensais de lui. Il a rigolé. Depuis c'est tous les jours comme ça. J'ai mal au ventre. Je l'évite quand je le croise dans la cour.

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Pour moi c'est du harcèlement, du harcèlement moral. Depuis deux ans il est impossible de tenir une réunion sans qu'il aborde des sujets personnels, sans qu'il procède à des allusions plus que douteuses sur ses « performances ». Je ne peux plus travailler dans ces conditions, je cherche à changer d'établissement.

Tout a commencé quand elle est arrivée, jusque là nous étions une équipe soudée tout en travaillant sérieusement. Aujourd'hui tout n'est que procédures, il faut demander l'autorisation de faire des demandes en trois exemplaires, j'attends le changement de chef d'établissement et je verrai par la suite si je reste ou pas.

Conflits entre adultes de l'éducation nationale.

En écrire, en raconter...

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Etudier

- Une vie sans conflit n'existe pas : entrer dans le conflit pour sortir de la violence
- Quelle est l'identité des acteurs en confrontation ?
- Quelle est l'origine du problème ?
- Quels comportements sont développés par chacun pour essayer de résoudre le problème ?
- Comment le conflit a-t-il cessé ?
- Le problème a-t-il été résolu ?

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

**Enseigner des
concepts**

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Enseigner des concepts

Etape n°2

Comprendre soi et les autres

- Face
- Territoire
 - Bulle d'espace
 - Bulle de temps
 - Bulle des choses que j'aime et que je sais

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Se comprendre

- Ses sensations physiques
- S'approprier ses émotions
- Apprendre à les reconnaître
- Les graduer

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

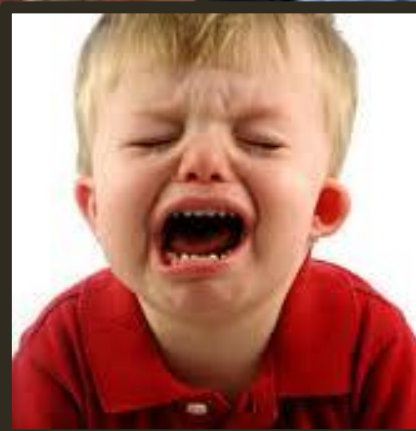
Des dialogues

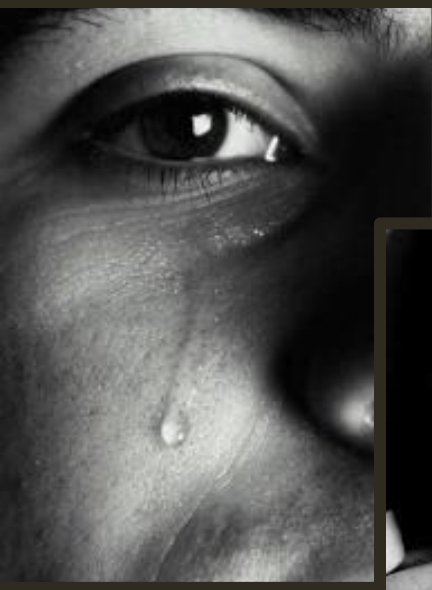
Messages clairs

Médiation

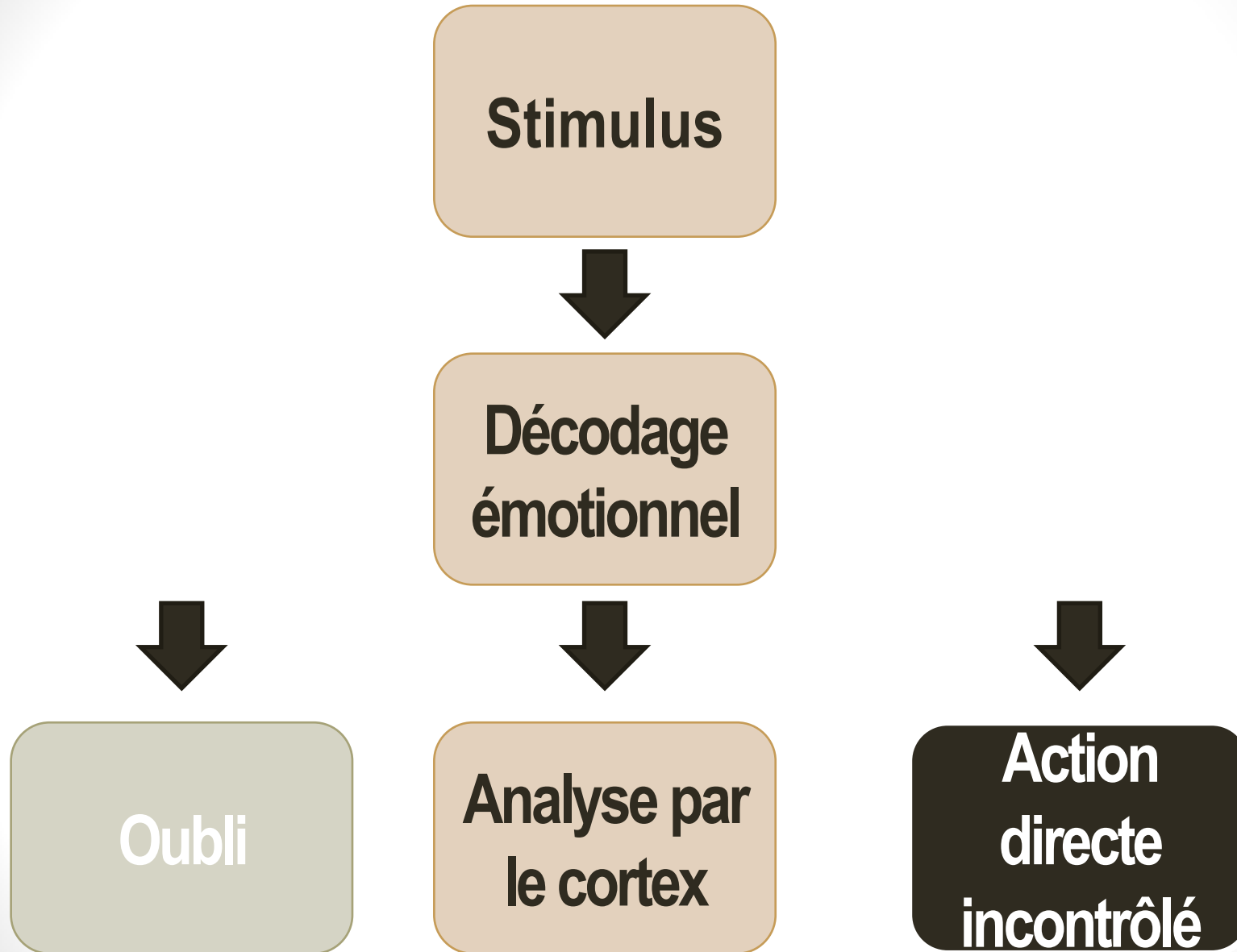
Références











Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

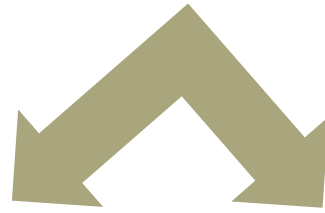
Des dialogues

Messages clairs

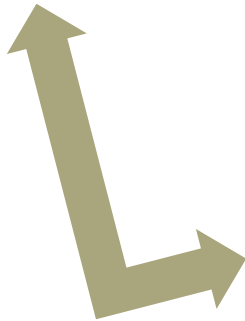
Médiation

Références

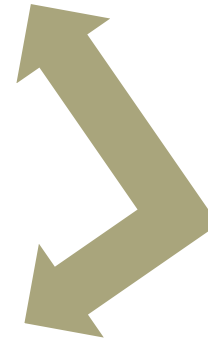
Une émotion



Une pensée
Une croyance



Une action,
Un comportement



Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

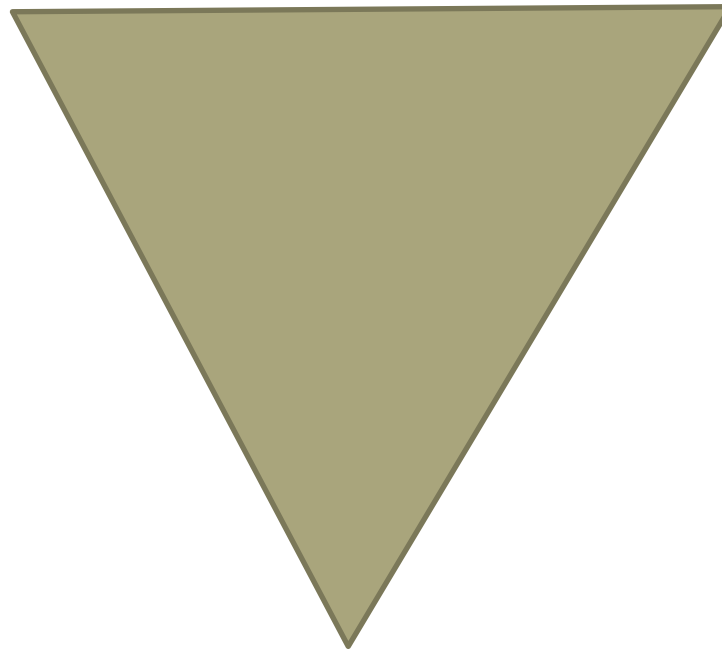
Médiation

Références

Le triangle dramatique

Persécuteur

Sauveteur



Victime

Spectateurs

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Les grandes catégories de problèmes relationnels

- Conflits factuels : l'intention et le sens de l'acte
- Conflits d'intérêt : ce que l'on vise, le produit d'une action
- Conflits structurels : pouvoir
- Conflits de valeurs
- Conflits relationnels : charge émotionnelle

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Des dialogues

Etape n°3

Lire et réfléchir

- Des actes de parole
- Echelle de normativité
- Echelle relationnelle :
 - Distance/ proximité
 - Position haute/ basse

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Empathie et assertivité

Etape n°4

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

**Empathie et
assertivité**

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

- Passifs/ Agressifs/ Assertifs
- Vous regardez votre émission de TV préférée et votre grand frère change de chaîne.
- Votre enseignant vous demande de rester après l'école pour l'aider mais si vous restez, vous allez rater le bus.
- Hier vous avez perdu votre argent, et aujourd'hui, vous avez entendu dire que quelqu'un avait trouvé de l'argent.

Assertivité

- Dire non
- Répéter
- Non verbal

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Messages clairs

Etape 5

Communication non violente

- Je veux te dire qqch
- Les faits
- Ce que je ressens et ce dont j'ai besoin
- Ce que je te demande
- Est-ce que tu m'as compris?

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Médiation

Etape n°6

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Principes

- Absence de jugement
- Confidentialité
- Ni juge, ni avocat, ni policier

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Etapes

- Sensibilisation
- Lettre de motivation
- Formation initiale des médiateurs
- Formation continue des médiateurs

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

- J. Salomé : <http://www.pedagopsy.eu/salome1.htm>
- Des vidéos : <http://lacathode.eclablog.fr/films-et-bandes-annonces-en-ligne-sur-le-harcelement-la-mediation-par--a93322529>
- Médiation au collège Dargent : <http://www.youtube.com/watch?v=Qry0NzqyEbg>
- Education émotionnelle : <http://www.education-emotionnelle.com/wp-content/uploads/2012/08/EE.Jeunes-M.Claeys.pdf>

Qu'est-ce qu'un conflit?

Enseigner des concepts

Empathie et assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

Qu'est-ce qu'un
conflit?

Enseigner des
concepts

Empathie et
assertivité

Des dialogues

Messages clairs

Médiation

Références

- Kit pédagogique pour la gestion des conflits :
http://intownlinux01.cc-parthenay.fr/chevalierjea/IMG/pdf/Conflit_dossier.pdf
- Bruno Maurer : Pour une didactique de l'oral du primaire au lycée, 2001.
- Bien s'entendre pour apprendre. Chenelière Didactique