

Regards sur les conflits...

...et quelques ficelles pour les dénouer

Cet outil pédagogique a été réalisé par le CIDJ (centre d'information et de documentation pour jeunes) asbl en collaboration avec « Le Kiosque » asbl.

Le CIDJ est une organisation de jeunesse fédérant un réseau de centres d'information répartis à travers la Communauté française de Belgique. Le projet CIDJ est un concept spécifique d'information visant la citoyenneté active des jeunes à travers des projets socioculturels (création d'animations, d'outils pédagogiques, rencontres internationales, rédaction d'articles et dossiers, site Web, etc.)

L'information proposée par le CIDJ est centrée sur les problématiques auxquelles les jeunes sont confrontés. Un des objectifs est de les amener à utiliser cette information dans une perspective d'autonomie, de réflexion critique et aussi de participation à part entière.

Les thèmes prioritaires du CIDJ sont : la démocratie, la citoyenneté, l'emploi, l'interculturel. Cette info est destinée aussi bien aux jeunes, aux animateurs, aux éducateurs, qu'aux travailleurs sociaux et enseignants.

Les membres du réseau CIDJ s'inscrivent aussi dans cette dynamique critique et interactive.

Le CIDJ est aussi impliqué dans une dimension internationale, le réseau adhère à une Charte Européenne de l'information jeunesse et fait partie du réseau ERYICA (réseau d'info jeunesse à l'échelle européenne).

Contact : 120, rue de Laeken à 1000 Bruxelles. Tél : 02/ 219 54 12
Courriel : cidj@cidj.be Site web : www.cidj.be

Le Kiosque (centre d'information et de documentation jeunesse) est un centre reconnu par la communauté française et fait partie du réseau CIDJ.

Contact : 14, rue de L'Eglise à 1082 Berchem-Sainte-Agathe. Tél : 02/ 465 38 30
Courriel : kiosque@skynet.be

Avec le soutien de la Commission communautaire française (CoCoF)



Communauté française Wallonie-Bruxelles



Catherine VAN CAUTER *CIDJ*
Marie MUNYANSHONGORE *CIDJ*
Roxane HENIN *Le Kiosque*

Regards sur les conflits...

... et quelques ficelles pour les dénouer

Dossier pédagogique

Edition septembre 2003

Avec la collaboration de :

Dess
Gilles HENROTAY
Alain MARON

Sommaire

Chapitre 1 : Qu'est-ce que le conflit ?

Partie I : Eléments théoriques

1. Qu'est-ce que le conflit ?
2. L'image du conflit
3. Conflit et violence
4. Les types de conflits

Partie II : Animations

1. Brainstorming
2. Je me questionne
3. Les types de conflits

Chapitre 2 : Les sources des conflits

Partie I : Eléments théoriques

1. Les jeunes et leur environnement
2. La communication
3. La culture

Partie II : Animations

1. Les malentendus : L'histoire du métro
2. D'un regard à l'autre : La vieille dame et la jeune dame
3. Les lunettes culturelles : Les fruits et les fleurs
4. Le choc culturel : Où suis-je ! Qui suis-je ?

Chapitre 3 : Les effets du conflit

Partie I : Eléments théoriques

1. Les diverses réactions face au conflit
2. Les conséquences (en général)
3. Le rôle positif du conflit

Partie II : Animations

Jeu de rôles : La salle de sport ou la salle de fête ?

Chapitre 4 : La gestion du conflit

Partie I : Eléments théoriques

1. Pourquoi gérer le conflit ?
2. Les stratégies parfois mises en place
3. Gérer le conflit étape par étape
4. La gestion « gagnant – gagnant »
5. Transformer le conflit en quelque chose qui fait avancer

Partie II : Animations

1. Les petits ânes
2. Le test
3. Le conte du petit garçon qui voulait toujours être le premier

Bibliographie - Sources

Introduction

Durant l'année scolaire 2002-2003, le CIDJ a réalisé l'outil pédagogique « Mes Tissages de Vie » consacré à la construction identitaire des jeunes issus de cultures diverses. Une exposition composée de 9 étapes retraçait en images le parcours identitaire des jeunes. Un panneau consacré aux « stratégies » a retenu l'attention de nombreux visiteurs. « Stratégies » évoquait divers mécanismes mis en place face à un sentiment de mal-être : la fuite, la peur, la provocation, la colère, l'agressivité, la violence...

Une demande nous a été formulée quant à la création d'un suivi consacré à ces mécanismes et plus précisément une compréhension des conflits et de leur gestion. Le présent manuel a donc été conçu dans le but de répondre à cette demande.

Mais nous avons désiré le rendre indépendant du précédent. Tout utilisateur n'ayant pas eu connaissance de « Mes Tissages de Vie » peut donc librement l'utiliser sans avoir à s'y référer.

Notons aussi que le présent manuel n'a pas pris comme point de départ un lien entre la thématique identitaire et le conflit, mais a fait le choix – dans le souci de ne pas créer d'amalgame douteux- d'aborder le conflit de manière générale. Les conflits font partie de la vie de tous les jours, ils s'inscrivent dans les aléas du quotidien et concernent tout le monde, à tout âge.

A travers quatre chapitres, une réflexion sur le conflit, ses sources, ses effets, ses conséquences, est présentée. Quelques pistes sont proposées afin de le gérer le mieux possible. Nous insistons aussi sur les effets positifs du conflit. Un lien est souvent trop vite établi entre conflit et violence. S'il est vrai qu'un conflit non géré peut déraiser, on oublie que celui-ci fait grandir et évoluer.

Ce guide est avant tout un manuel d'exercices. D'une manière simple et concrète, il propose quelques éléments théoriques mais aussi des animations et diverses mises en situation. Un jeu de rôles, un conte, des illustrations, accompagneront de manière ludique, les jeunes dans leur approche de la thématique. La partie animation se compose de notes destinées aux animateurs et d'exercices à photocopier et distribuer aux jeunes.

Destiné à un public âgé entre plus ou moins 12 et 16 ans, l'utilisation de ce concerne les cours de français, sciences humaines, morale, religion, étude du milieu, etc. Mais il peut également très bien servir de support à des animations en maison ou centre de jeunes.

CHAPITRE 1

QU'EST - CE QU'UN CONFLIT ?

Partie I : Eléments théoriques

- 1. Qu'est-ce que le conflit ?*
- 2. L'image du conflit*
- 3. Conflit et violence*
- 4. Les types de conflits*

Partie II : Animations

- 1. Brainstorming*
- 2. Je me questionne*
- 3. Les types de conflits*

Objectifs

Ce chapitre propose d'apporter quelques éclairages sur le conflit en général, mais aussi une réflexion sur l'image (souvent négative) que nous en avons et une distinction entre les divers types de conflits.

Partie I : Eléments théoriques



1. Qu'est-ce que le conflit ?

Lorsque nous pensons au mot « conflit », souvent nous songeons à des conflits de grande envergure, généralement violents, qui nous dépassent et que nous ne comprenons pas (par exemple un conflit international débouchant sur une guerre entre plusieurs pays).

Or, dès notre plus jeune âge, nous sommes confrontés à des conflits qui nous touchent dans notre vie quotidienne. Quelques exemples :

- L'enfant de trois ans, qui dans le bac à sable s'empare de la pelle de son petit voisin et refuse de la lui rendre crée un conflit.
- A l'école, quand des « clans » se créent dans une classe, le risque est grand que surgisse un conflit entre ceux-ci.
- A la maison, quand les parents, pour une raison ou une autre interdisent à leur enfant de sortir en boîte, d'aller au cinéma ou de fréquenter tel ou tel copain, l'adolescent pourra s'estimer « victime et incompris » et se sentir en conflit avec ses parents.
- Quand des travailleurs revendiquent une augmentation de salaire et n'obtiennent pas gain de cause, il n'est pas rare qu'un conflit éclate avec leur patron.

Les conflits et les disputes font partie de la vie de tous les jours. Ils sont inévitables. Ils expriment diverses choses : un désaccord profond, un mécontentement, une frustration, une angoisse, une réaction face à une situation vécue comme étant injuste, etc. Souvent, on s'imagine que celui qui déclenche un conflit est animé d'attitudes belliqueuses, qu'il est le « mauvais ». On oublie que beaucoup de conflits sont des signes de peur et d'incertitude. Celui qui provoque un conflit, derrière une attitude pouvant paraître « guerrière », cache souvent une certaine fragilité.

Le conflit est lié au mal-être. Il peut reposer sur quelque chose de bien identifié (exemple, je suis en conflit avec mon voisin de palier qui me

dérange parce qu'il fait trop de bruit) ou quelque chose de plus flou, pas toujours identifiable (je me sens en conflit avec telle personne mais je ne peux exprimer pourquoi...).

Très souvent, le conflit part de quelque chose qui n'a pas été pris en considération à temps, ou qui n'a tout simplement pas été exprimé... Les gens n'identifient pas formellement la source de malaise, rien n'est formulé, les sources de mésentente s'accumulent, puis surgit le conflit.

2. L'image du conflit

Interrogeons-nous sur l'image que nous avons du conflit. La plupart du temps, nous en avons une image négative. Nous voyons le conflit comme une source d'ennuis, quelque chose qui va nous freiner, nous gêner la vie, nous bousculer. Nous en avons peur, ressentons l'envie de le fuir ou de faire comme s'il n'existait pas.

Pourquoi une telle image négative ? De mauvaises expériences passées peuvent nous influencer. Nous n'avons pas envie de revivre une situation pénible, alors, quand nous sentons qu'un nouveau conflit arrive, nous faisons semblant de rien pour tenter de le nier et l'éviter... Nous pouvons aussi avoir été témoins de conflits parmi nos proches, l'expérience va influencer notre manière de considérer tous les conflits... Nous pouvons, par exemple, avoir été témoins d'un conflit ayant éclaté entre nos parents et des voisins : une fois nous-mêmes confrontés à une situation semblable, nous ressentons les mêmes appréhensions de jadis. Nous nous sentons désarmés et impuissants et ne savons comment réagir.

La plupart des gens véhiculent l'image « *perdant- gagnant* ». Pour eux, dans un conflit, il y a une partie qui s'imposera à l'autre, dominera la situation, voire sera « écrasante » et sortira gagnante tandis que l'autre sera défaite. L'idée de nous retrouver un jour « aplati » nous fait très peur. Pour éviter cela, nous fuions ou devenons agressif. Le conflit s'amplifie et ne se résout pas.

Il est important de rappeler que le conflit est une situation « normale », qui n'est pas forcément négative. Au contraire, le conflit peut nous permettre d'avancer, de mieux comprendre une réalité, de mieux nous connaître nous-mêmes.

3. Conflit et violence

Le conflit est souvent associé à la violence. Mais il ne s'exprime pas automatiquement par de la violence. Beaucoup de conflits se passent sans que la violence éclate. Ceci dit, un conflit non résolu, ou géré dans une perspective « gagnant –perdant » risque d'engendrer une situation où la violence ne manquera pas de jaillir.

La violence est souvent destructrice. C'est la raison pour laquelle, nous sommes si souvent effrayés par tout ce qu'elle représente. Il importe donc de comprendre ce qui l'a déclenchée, mais aussi de remonter à sa source, c'est-à-dire au conflit (parfois anodin) qui, par l'effet boule de neige, s'est transformé. Un conflit latent (qui n'a pas été exprimé – qui est donc souterrain) peut brusquement éclater de manière violente... Si on avait été attentif à des signes avant-coureurs, on aurait peut-être pu le désamorcer à temps.

La violence peut s'exercer contre les autres par des actes, des paroles, des menaces à petite ou à grande échelle. Entre les insultes, les paroles malfaisantes, les coups ou autres atteintes corporelles, toute une « gradation » dans les actes aboutit à une « dégradation » de la situation. La violence souvent se retourne contre soi : angoisses inexplicables, dépression, anorexie, tentative de suicide l'expriment parfaitement.

4. Les types de conflits

A. Les conflits personnels ou « conflits intérieurs »

Les conflits intérieurs, c'est-à-dire les conflits présents au plus profond de nous, peuvent rejaillir sur notre vie propre et nous empêcher d'évoluer. Se sentir déprimé, ne pas parvenir à savoir ce que l'on veut, ne pas arriver à faire des choix, éprouver continuellement des sentiments d'échec indiquent l'existence de conflits intérieurs. Notons que ces conflits rejaillissent également sur les relations avec nos proches, notre travail, notre vie en société.

B. Les conflits entre personnes

Ces conflits sont très courants. Il importe de comprendre que chaque personne possède sa manière bien à elle de concevoir la vie et possède des références et valeurs qui lui sont propres. Chacun a des besoins et des désirs. Quand nous rencontrons une personne ne partageant pas la même vision de la vie que nous, peut jaillir un problème de compréhension... lequel risque de déboucher sur un conflit latent ou exprimé. Celui-ci sera d'autant plus fort si nous ne nous sentons pas respectés dans nos valeurs, nos choix ou nos besoins.

C. Conflits au sein d'un groupe

Nous vivons plongés dans de multiples groupes (famille, école, club de sport, groupe de loisirs, travail, etc.). Nous fonctionnons à une échelle personnelle (moi face à moi), mais aussi collective et communautaire. Il n'est pas rare que des conflits éclatent au sein d'un même groupe opposant des individus les uns aux autres, créant des tensions, des dissensions. Les conflits sont

souvent liés à des intérêts divergents, des rapports de force, mais aussi à des problèmes de compréhension, des visions différentes, des malentendus.

D. Conflits entre groupes

Des groupes plus ou moins importants peuvent composer une collectivité et entrer en conflit pour des raisons culturelles, religieuses, sociales, économiques, politiques, etc. Ces groupes peuvent être des groupes ethniques, des communautés religieuses, des groupes sociaux,...

Le conflit peut prendre une tournure violente, parfois sanglante et déboucher sur des rixes entre bandes, des guerres de rue. Dans certains cas, il peut se transformer carrément en guerre civile, voire à l'extrême, en génocide (suppression d'un groupe ethnique par un autre).

E. Conflit à large échelle

De grandes collectivités (des pays, par exemple) peuvent entrer en conflit pour des raisons multiples (des intérêts économiques, politiques, des alliances, etc). Ces conflits peuvent déboucher vers des guerres à « petite » ou « grande » échelle (guerre entre deux ou plusieurs pays, guerre mondiale, etc).

Partie II : Animations

1. Brainstorming (tempête de mots)

But

Le but de ce premier exercice est d'introduire la notion de conflit auprès du groupe en prenant comme point de départ les savoirs et ressentis de celui-ci. Dans cette première phase d'expression, les mots-clefs obtenus constitueront une base de réflexion.

Procédé

- Ecrivez le mot « Conflit » au tableau ou sur une grande feuille de papier.
- Chaque participant, en fonction de ce que le mot lui suggère, écrit des mots associés.
- Après le groupe effectue une classification des mots par famille d'idées.
- Le groupe réfléchit sur ce qui ressort le plus.

2. Je me questionne

But

Faire réfléchir les participants en les interpellant plus personnellement (sans pour autant être trop « intrusif » bien entendu). Eventuellement amorcer un débat.

Procédé

Vous vous baserez sur les questions suivantes ou sur la réflexion émise par le brainstorming.

- Ai-je en tête un souvenir précis d'un conflit récent ou lointain ?
- Quelle était la cause de ce conflit ?
- A-t-il été résolu ? Comment ?
- Si non, que s'est-il passé ?
- Comment me suis-je senti(e) durant ce conflit ?

3. Les types de conflits

But

Cette animation vous propose d'identifier avec votre groupe les différents types de conflits présentés dans la partie théorique.

Procédé

Les images ci-jointes (pages 17 et 18) se rapportent à divers types de conflit (ceux-ci sont évoqués à la page 13).

Photocopiez les images et demandez aux participants de les identifier. *(L'image E provient d'une photo faite au musée de l'Armée – Bruxelles et représente un soldat de la guerre 14-18).*

Animation 3 : Les types de conflits

Document à distribuer

A. Conflit...



B. Conflit...



C. Conflit...



D. Conflit...



E. Conflit...



CHAPITRE 2

LES SOURCES DES CONFLITS

Partie I : Eléments théoriques

- 1. Les jeunes et leur environnement*
- 2. La communication*
- 3. La culture*

Partie II : Animations

- 1. Les malentendus : « l'histoire du métro »*
- 2. D'un regard à l'autre : « la vieille dame et la jeune dame »*
- 3. Les lunettes culturelles : « les fruits et les fleurs »*
- 4. Le choc culturel : « Où suis-je ! Qui suis-je ? »*

Objectifs

Ce chapitre propose de partir à la découverte de certaines sources des conflits en tenant compte de l'environnement des jeunes... Mais aussi en s'attardant sur les malentendus, les projections face à une réalité, l'impact culturel dans nos vies.

Partie I : Eléments théoriques

1. Les jeunes et leur environnement

A. L'école



Un lieu de sociabilité

L'école fait partie intégrale de la vie des jeunes. L'école est un lieu où s'élabore le savoir, mais aussi une petite société avec sa hiérarchie, ses règles, ses contraintes. On ne vit pas tout seul, on apprend à vivre avec les autres, cela ne va pas toujours sans heurts. On apprend à s'affirmer, à négocier, tout cela n'est pas facile.

La rencontre avec les autres, porteurs de cultures, d'objectifs, de fonctionnements différents, peut induire des rapports où incompréhensions, divergences, rivalités risquent parfois de surgir.

Le groupe classe peut être une source d'enrichissement ou de mal-être. Le mal-être à l'école est parfois source de conflits. Conflits avec la hiérarchie, les enseignants, les éducateurs, conflits des jeunes entre eux, etc.

Un lieu d'exclusion ?

L'école est perçue par certains comme un lieu d'exclusion. L'orientation choisie ou conseillée n'est pas la bonne, des échecs à répétition ôtent toute confiance en soi. On le sait, l'échec entraîne l'échec. Il est parfois difficile de sortir de cette spirale. Soit le groupe classe ne convient pas, aller à l'école devient un supplice, on sêche les cours, on se fait porter malade, etc. Ou bien alors, l'échec entraînant le sentiment d'exclusion scolaire est la conséquence d'autres problèmes liés à d'autres lieux (la famille, le quartier, etc.). La tension accumulée dans ces autres lieux confrontée à l'exclusion vécue à l'école peut se muer en conflit.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, le conflit fait partie de notre vie. L'école, bien entendu, n'est pas épargnée par des situations menant au conflit. Ceux-ci peuvent être multiples et concerner aussi bien les élèves que les enseignants, le personnel éducatif, la direction, etc. Il faut aussi savoir qu'un jeune qui se sent en situation d'exclusion a de lui une image très dévalorisée. Entrer en conflit, parfois, permet de se redonner une image forte de soi.

B. Les cadres de vie



Albert Crommelynck (1902 – 1993) « Portrait de l'artiste, de sa femme et de son fils » 1929. Musées royaux des Beaux- Arts Bruxelles.

La famille

La famille est en principe un lieu protecteur et porteur de valeurs. Hélas, pour certains jeunes, la famille est un lieu générateur de profonds malaises, d'angoisses et de tristesses.

Des situations marquées par la violence familiale (première source de « vraie violence »), l'absence des parents, la déchirure provoquée par les divorces, les séparations, les disputes à la maison, sont légions ! Et sortent rapidement du cadre familial... Ces conflits débordent et envahissent la vie du jeune. Il n'est pas rare de voir des tensions provenant du milieu familial rebondir dans la vie relationnelle ou scolaire du jeune.

La consommation

Nous vivons dans une société où, pour exister, bien souvent il faut « acheter ». La publicité crée de plus en plus de nouveaux besoins. De

nombreux jeunes ne jurent que par certaines marques très coûteuses. Les porter leur apporte fierté et assurance...Ceux qui ne peuvent se les offrir se sentent dévalorisés. La société de consommation, les images des médias imposent des modèles à la limite de la caricature. Aussi bien les jeunes que les adultes, les femmes que les hommes sont sans cesse confrontés à des clichés et stéréotypes plus que réducteurs (le look, la réussite, ressembler à tel(le) top modèle, avoir tel mode de vie, etc). Il est difficile, quand on est en recherche de soi de se sentir libre face à ces images. De plus, se sentir exclu de ce circuit économique entraîne des sentiments de frustration ouvrant aussi aux conflits... On assiste à une véritable confrontation entre la problématique économique (manque de pouvoir d'achat) et cette volonté, pour certains, de correspondre à des « modèles imposés» pour se sentir exister.

2. Communication et réalité (« Est-ce que je comprends bien ce que l'autre me veut ? »)

La communication est verbale, mais aussi non verbale. Il est prouvé qu'énormément de conflits naissent pour de simples problèmes de communication et de malentendus.

Exemple : X pense telle chose, l'énonce d'une certaine manière (déjà dans son discours, ses paroles ne reflètent pas à 100% ce qu'il pense...). Z reçoit le message (Z va recevoir ce message en fonction de ce qu'il aura écouté –si l'écoute est distraite, il perdra plus de la moitié du message). Z va surtout retenir de ce message ce que sa sensibilité aura « envie » de retenir. Bref, entre ce que X pensait et a énoncé, il y a un glissement. Et entre ce que Z aura reçu du message, le glissement se sera peut-être transformé en gouffre. Un énorme problème de compréhension peut ainsi voir le jour... entraînant malentendus, tensions et... conflits.

Le non-verbal fait passer beaucoup de messages aussi. Les gestes, le regard, un sourire en coin en disent parfois davantage que nos discours.

Nos interprétations aussi peuvent nous induire en erreur par rapport à ce que nous percevons de la réalité. La réalité n'existe pas. Elle est ce qu'on en fait. Nous projetons beaucoup de données personnelles dans nos relations à autrui et compréhension du monde. Chacun perçoit une situation, des faits, de manière personnelle. Chacun a sa propre construction de la réalité.

Bien des conflits naissent de ces différentes perceptions.

3. La culture

Nous sommes imprégnés par notre culture. Celle-ci, dès notre naissance, nous « colle » à la peau. C'est elle qui donne du sens à notre perception du monde. La culture est à la fois consciente et inconsciente. D'une culture à

l'autre, le sens attribué aux événements, la manière de se comporter, les rituels, les traditions varient... Si l'on reste « enfermé » dans sa propre perception du monde, le risque est grand de non seulement ne rien comprendre aux autres cultures, mais aussi d'estimer sa culture « meilleure » que les autres et de s'y enfermer. A travers l'histoire, les cultures se sont sans cesse mêlées, la diversité est une véritable richesse. Néanmoins, quand des personnes se sentent fragilisées, la « confrontation » à l'autre peut être perçue comme une source d'angoisse. Toute situation occasionnant un mal-être provoque une cascade d'émotions et suscite des sentiments parfois paradoxaux.

Il est important de comprendre que derrière des conflits se cachent souvent des situations de mal-être. Le déracinement culturel que vivent certaines personnes d'origines diverses peut aussi être aussi une source d'angoisse engendrant des réactions déroutantes. Attention, il ne faut pas pour autant associer toute situation de déracinement avec le conflit !

Partie II : Animations

1. Les malentendus

« L'histoire du métro »

But

A partir d'une histoire, essayons de discerner les interprétations subjectives que l'on peut attribuer à un fait et les éventuelles dérives qui peuvent en découler.

Procédé

Réactions autour de « l'histoire du métro ».

Le texte (voir page suivante) est distribué au groupe. Les participants ont quelques minutes pour le lire.

Animation

- Par la suite, le groupe se divise en deux sous-groupes : un groupe se met à la place de la dame, l'autre à la place du jeune homme. Chacun dans la peau du personnage décrit la situation vécue en y donnant une interprétation personnelle (voir page suivante).
- Les jeunes travaillent par groupes de 3 ou 4 et écrivent ensemble un petit texte de quelques lignes et donnent leur compréhension de l'histoire.
- Un reporter du groupe lit le texte du groupe à la classe.
- Brève discussion entre les jeunes.
- Lecture de « version officielle » de la dame (voir page suivante). Attention, il importe que les jeunes n'aient pas reçu ce texte final avant la fin de l'exercice. La spontanéité est TRES importante dans cet exercice...
- Réflexion autour de l'exercice.

Animation 1 : Les malentendus

Document à distribuer

1. L'histoire

10h du matin, le métro bruxellois.

Une dame de type « européen » entre dans la rame du métro et va s'asseoir sur une banquette où il n'y a personne. Elle paraît être âgée d'une trentaine d'années et est habillée d'un ensemble pantalon veste de couleur foncé. Elle porte une écharpe de soie mauve. Elle semble enrhumée et sort de son sac en cuir des mouchoirs en papier.

Nous ne sommes pas à une heure de pointe, il y a peu de monde dans la rame.

A l'arrêt suivant, un jeune homme « de couleur » entre à son tour dans cette même rame et va s'asseoir juste en face de la dame. Il paraît être âgé d'une vingtaine d'années et est habillé de manière sportive, training flambant neuf, baskets à la mode. De son sac à dos, il sort un walkman qu'il pose sur ses oreilles. On peut percevoir le son de la musique rythmée.

Quelques secondes après, la dame se lève et va s'adosser près de la porte. Elle descendra de la rame trois stations plus loin.

2. 1. Rôle de la dame

Je m'appelle...

Hier à 10h heures du matin, j'ai pris le métro et ...

2. 2. Rôle du jeune homme

Je m'appelle...

Hier à 10h03 du matin, j'ai pris le métro et...

3. La « vraie » histoire du métro (Version de la dame)

Je m'appelle Stéphanie, hier à 10 heures du matin, j'ai pris le métro pour aller travailler. J'étais en retard, j'avais passé une très mauvaise nuit à cause d'un début de grippe. Je n'aurais d'ailleurs pas dû me lever, je me sentais très malade, je n'arrêtais pas de tousser, d'éternuer et de me moucher. J'avais l'impression d'avoir le visage déformé.

A la station suivante, une personne, alors que la rame était presque vide, s'est assise en face de moi. Comme mon nez coulait, je n'avais pas envie d'avoir quelqu'un en face de moi, je me suis levée et mise à l'écart.

Trois stations plus loin, j'ai décidé de rentrer chez moi, je suis sortie de la rame pour reprendre celle opposée.

2. D'un regard à l'autre

« La vieille dame et la jeune dame »

But

Prendre conscience que nous percevons la « réalité » en fonction de notre subjectivité.

Procédé

Présentation d'une image ambivalente au groupe sans préciser que l'image est ambivalente.

(image ci-jointe d'une « jeune dame et d'une vieille dame » - il suffit de renverser la feuille pour distinguer les deux images)

Animation

- Inviter le groupe à regarder l'image pendant une minute (un jeune du groupe vérifie le temps écoulé). Consigne : demander aux jeunes de « décrire l'image » et de dire ce qu'ils voient.
- Faire un rapide tour de classe, noter le nombre d'élèves ayant distingué tel ou tel visage (ou les deux).
- Examiner le dessin avec le groupe en distinguant les caractéristiques de deux visages. Comparer les réponses. Soyez attentif aux réactions.

Animation 2 : D'un regard à l'autre
Document à distribuer



3. Les lunettes culturelles

« Les fruits et les fleurs »

But

Prendre conscience que d'une culture à l'autre le sens donné aux événements peut varier et qu'une incompréhension de la culture d'autrui peut nous enfermer dans de fausses certitudes.

Procédé

Se baser sur le texte ci-joint.

Animation

1. Distribuer et lire le petit texte qui suit.
2. Répondre aux questions et réagir.

Animation 3 : Les lunettes culturelles

Documents à distribuer

1. Lecture

En Chine, dans un cimetière, un Occidental observait, non sans un certain sourire, un Chinois qui déposait respectueusement quelques fruits sur une tombe. Ne pouvant s'en empêcher, il lui demanda « quand croyez-vous que vos ancêtres sortiront de leurs tombes pour venir manger vos fruits ? » Il reçut comme réponse « Dès que les vôtres se lèveront pour venir sentir vos fleurs ».

Source texte : Stics asbl

2. Comment comprenez-vous les expressions suivantes :

- « Porter des lunettes culturelles »
- « Il est difficile d'être conscient des yeux avec lesquels on regarde »

3. Pouvez-vous inventer une phrase d'un même genre ?

4. Le choc culturel

« Où suis-je ! Qui suis-je ? »

But

Comprendre que le déracinement peut parfois être source d'angoisse et donner lieu à des réactions déroutantes.

Procédé

Se baser sur le texte ci-joint.

Animation

Lecture du texte et réactions à l'aide des questions ci-jointes.

Animation 4 : Le choc culturel

Document à distribuer

1. Lecture

« Chaque individu, confronté à une autre culture a plusieurs réactions possibles, qui vont en fin de compte lui permettre soit de s'adapter, soit de rester braqué contre de nouvelles idées, habitudes et contenus qu' il a rencontrés.

Nous avons souvent tendance à ignorer le choc que cela représente que d'être confronté à une autre culture.

Voici les symptômes fréquents que peut déclencher ce déphasage :

1. l'impression d'être perdu dans un monde étrange,
2. avec pour résultat de la frustration et de l'anxiété,
3. on a tendance à rejeter cet environnement et à idéaliser son pays d'origine,
4. on se laisse aller à des attitudes d'agressivité et d'hostilité envers ce pays,
5. certaines personnes se réfugient dans un ghetto culturel et familial,
6. puis, on finit par s'ajuster au nouvel environnement en s'intéressant aux personnes,
7. finalement, on accepte les valeurs de la nouvelle culture comme une autre façon de se représenter la réalité.

Certaines personnes restent bloquées à un de ces symptômes, il suffit de constater le nombre de considérations négatives, hostiles à la différence que les nationaux entretiennent par rapport aux populations étrangères.

D'autres personnes sont excitées par la curiosité et ont du plaisir à découvrir « autre chose ». Elles peuvent faire confiance et s'ajuster plus facilement.

Le choc culturel est source d'émotions

Chacun passe par différentes étapes pour s'adapter à quelque chose d'inhabituel.

Ce processus, ces étapes sont aussi celles que nous avons à suivre lorsque nous souhaitons nous adapter, nous rapprocher de quelqu'un d'autre. L'autre est a priori un étranger, si nous voulons respecter sa spécificité, sa liberté, sa différence, nous avons à accepter des étapes de remise en question de nos certitudes ».

Source texte : Stics asbl

2. Quelques questions ...

- Etes-vous d'accord avec ce qui est énoncé dans ce texte?
- Si oui, pourquoi ?
- Si non, pourquoi ?
- Entourez la ou les phrases qui sont les plus marquantes et commentez-les...
- Etes-vous d'accord avec cette appellation « choc culturel » ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
- En quoi des difficultés d'adaptation peuvent-elles bloquer une personne ?

CHAPITRE 3

LES EFFETS DU CONFLIT

Partie I : Eléments théoriques

- 1. Les diverses réactions face au conflit*
- 2. Les conséquences (en général)*
- 3. Le rôle positif du conflit*

Partie II : Animations

Jeu de rôles : « La salle de sport ou la salle de fête ? »

Objectifs

Ce chapitre propose de se pencher sur les divers effets du conflit. Un conflit qui n'a pas été pris en considération à temps peut dégénérer vers la violence. Mais il importe aussi de se rendre compte des effets bénéfiques des conflits, lesquels peuvent s'avérer être des moteurs.

Partie I : Eléments théoriques

1. Les diverses réactions face au conflit

La peur



La peur fait partie des réactions « normales ». Même si nous avons souvent *peur de nos peurs*, il importe de se rendre compte qu'elle est « normale ». Rien ne sert de la nier, elle a quelque chose à nous dire, à nous de l'écouter et de la comprendre. A son contact, l'enfant sommeillant en nous retrouve le souvenir d'anciennes peurs qui n'ont peut-être jamais été exprimées, ni apprivoisées. Ce sont peut-être celles-ci qui émergent inconsciemment. Evidemment, la peur peut s'avérer mauvaise conseillère si on agit sous son emprise.

La fuite (faire comme si le problème n'existait pas)



Jardin des statues. Musées royaux des Beaux- Arts Bruxelles.

Si le conflit effraye, grande est la tentation de le fuir. Le refus de voir la réalité et la politique de l'autruche sont généralement les premières manières de se comporter face à un conflit. On fait comme si de rien n'était... Alors que justement, quelque chose existe, est bel et bien là, mais il paraît si confortable de jouer à nier la situation. Illusoire aussi. La fuite, c'est ignorer le conflit ou ne pas s'y mêler par peur.

La colère



La colère est saine aussi, à condition de pouvoir s'exprimer (pas n'importe comment évidemment). Il est important d'écouter sa colère, de la comprendre. Notre colère peut exprimer une indignation face à une situation injuste, face à quelque chose qui nous atteint. Permettre à cette colère de s'exprimer évite le refoulement, lequel est une porte ouverte vers de grandes explosions, voire la violence. Violence contre la société, mais aussi contre nous-mêmes. Le refoulement risque de nous plonger dans des situations de résignation, de soumission, de paralysie, etc.

La violence



Nous l'avons vu précédemment, lorsque l'on fuit trop longtemps un conflit, le risque est grand de l'amplifier. Et nous savons que, bien souvent, la violence engendre de la violence... Le drame est que – souvent- de telles attitudes proviennent de conflits qui ont été laissés de côté ou « refoulés » et qui, pas gérés à temps, ont dérapé vers une situation explosive et incontrôlable. Il importe donc de ne pas nier le conflit au risque de le voir surgir plus dévastateur qu'il ne l'était au départ. La violence exprime un malaise intense, mais peut être aussi le signe d'une impuissance à s'exprimer et à s'affirmer. Quand les mots ne sont pas là, les coups fusent... contre les autres, la société... ou contre soi.

2. Les conséquences (en général)

L'effet boule de neige : à partir d'un « petit conflit » on risque d'arriver à des situations de crise, de violence, non dépourvues de dérapages et conséquences fâcheuses.

Ou

À la prise de conscience de certaines réalités et action sur celles-ci.

3. Le rôle positif du conflit

Le conflit n'est pas tout le temps négatif, il fait partie de la vie de tous les jours, mais aussi de l'évolution humaine. Ainsi par exemple, l'enfant doit s'opposer pour se construire. Durant l'étape appelée par les psychologues « l'étape du non », l'enfant s'oppose constamment à ses parents. Ce passage est très important dans la construction de la personnalité. L'enfant apprend à se différencier. Pour l'adolescent, il en va plus ou moins de même ; il doit apprendre à exister en dehors du lien qui l'unit à ses parents. L'ado passe par des confrontations, parfois douloureuses, mal ressenties par l'entourage en général (famille, enseignants, éducateurs, etc). Il faut comprendre que les conflits l'opposant à son entourage font partie d'un apprentissage d'autonomie. Bref, grandir c'est un peu entrer en conflit. Mais il est essentiel, bien évidemment, d'apprendre à gérer ces conflits et de les dépasser.

Dire que le conflit est une source de « développement » serait peut-être exagéré, mais il peut en être ainsi si on prend en considération que le conflit permet de mieux se connaître, de mieux connaître les autres, d'apprendre à s'affirmer, à être soi, à savoir ce que l'on veut, défendre son point de vue...

Le conflit fait partie des relations humaines. Il est inévitable. Il est même nécessaire.

Mais il ne faut pas pour autant l'idéaliser, ni le banaliser. Il fait avancer, mais pas à n'importe quel prix. Le tout est d'en être conscient et savoir le gérer intelligemment. On peut aussi réagir de manière positive à un conflit. Cet aspect sera développé dans la partie suivante.

Partie II : Animations

Jeu de rôles : « La salle de sport ou la salle de fête ? »

But

Provoquer une situation de conflit et passer en revue les diverses manières de réagir en s'inspirant de la théorie présentée dans ce chapitre. Il importe aussi de trouver une solution qui arrange les différentes parties en présence. Et par la suite analyser ce qui se sera passé.

Procédé

Nous vous proposons un jeu de rôle à mener avec votre groupe. Idéal : groupe de 12 personnes. Mais le jeu peut être adapté à un nombre plus restreint ou plus important.

Déroulement

Les rôles joués par les participants

Trois rôles sont joués :

- Le rôle des « jeunes »
- Le rôle des « éducateurs »
- Le rôle des « représentants de la commune »

Les participants choisissent leurs personnages en tirant au sort. Le déroulement précis est explicité dans les fiches jointes.

La préparation

Les participants ont plus ou moins une heure pour s'imprégner de leur rôle. Pour la préparation, chacun s'inspire de la carte tirée au sort.

Le jeu de rôle

Sa durée sera aussi de plus ou moins une heure.

Après le jeu de rôles

Chacun s'exprime par la suite. Il ne s'agit pas de critiquer, mais de pouvoir exprimer les émotions, les difficultés que l'on a ressenties, ce qui a paru facile ou pas dans le jeu, comment on s'est senti par rapport aux autres, etc.

Fiche destinée au meneur du jeu

Document à distribuer

- Pendant le temps de préparation, vous passez d'un groupe à l'autre et vous vous assurez que tout le monde a bien compris son rôle.
- Durant le jeu : veiller au bon déroulement des scènes (ne pas hésiter à intervenir discrètement, mais pas trop non plus).

Votre rôle est de guider les différents acteurs dans la préparation du jeu et son déroulement, c'est-à-dire :

- créer une situation de conflit dans le jeu de rôle ;
- faire en sorte que les différentes réactions face à un conflit comme la peur, la fuite, la colère (et dans une certaine mesure la violence) apparaissent tout au long du jeu ;
- laisser aux acteurs la liberté d'interpréter les rôles à leur manière, par exemple, dans le choix d'arguments ;
- trouver une solution à la fin du jeu de rôle.

Comment trouver une solution ?

Voici quelques propositions :

- proposer aux deux groupes de noter leurs arguments par mots-clefs sur deux tableaux séparés ;
- faire un tour de table en demandant que chacun s'exprime calmement ;
- faire régulièrement un bilan de ce que vous comprenez de la situation ;
- ne pas hésiter à demander que les participants reformulent leur propos si vous ou d'autres participants n'ont pas bien compris ceux-ci ;
- aider les participants à se rendre compte de leurs attitudes et éventuels débordements (injures, arguments de mauvaises fois,...)

S'ils ne trouvent pas de solutions par eux-mêmes, vous pouvez à la fin du jeu (mais pas avant) leur proposer celles-ci :

- *On peut envisager la construction de la salle de sport et demander à la commune voisine de bénéficier de leur salle de fête, de temps en temps, à certaines conditions (ou vice versa)*
- *On construit la salle de fête et avec l'argent récolté par les spectacles qui y seront organisés, on envisage dans un futur plus ou moins proche la construction d'une salle de sport, etc.*

Fiche destinée aux participants jouant le rôle des « jeunes »

Document à distribuer

Vous êtes un petit groupe d'adolescents fréquentant une maison de jeunes. Vous avez souvent réclamé à propos du fait qu'il n'y a pas grand-chose pour les jeunes dans la commune.

Les responsables de la commune vous ont écoutés... et vous vous retrouvez assis à une table avec les éducateurs de la maison de jeunes et des représentants de la Commune.

L'Echevin de la Jeunesse est d'accord pour octroyer un financement pour la construction soit d'une salle de fête (lieu où les jeunes pourraient écouter ou faire de la musique, faire du théâtre ou organiser des fêtes), ou d'une salle multi sports. C'est aux jeunes et aux éducateurs de décider... Mais tous doivent se mettre d'accord. Si la Commune ne reçoit pas une proposition qui rallie tout le monde, ni la salle des fêtes, ni la salle multi sports ne seront construites.

Votre groupe opte pour la salle de sport. Vous préparez une série d'arguments pour présenter et défendre votre choix.

Quelques jours plus tard, une réunion a lieu avec les éducateurs et les représentants de la commune.

Les éducateurs sont eux pour la salle de fête.

Chaque groupe présente son point de vue et estime que son point de vue est le meilleur.

Des tensions émanent, un conflit surgit...

A vous de vous répartir diverses attitudes possibles... et d'en inventer d'autres.

Quelques exemples :

- Vouloir imposer son point de vue
- Se mettre en colère
- Paraître indifférent
- Faire rejaillir des ressentiments anciens
- Au contraire, écouter les autres
- Donner son point de vue de manière modérée
- Etc

N'oubliez pas que vous devez trouver une solution qui satisfasse tout le monde.... Autrement, le projet sera abandonné.

Fiche destinée aux participants jouant le rôle des éducateurs

Document à distribuer

Vous êtes éducateurs dans une commune où il n'y a pas grand-chose pour les jeunes. Vous et les jeunes, vous vous êtes mobilisés pour du changement !

L'Echevin de la Jeunesse est d'accord pour octroyer un financement pour la construction soit d'une salle de fêtes (lieu où les jeunes pourraient écouter ou faire de la musique, faire du théâtre ou organiser des fêtes), ou d'une salle multi sports. C'est aux jeunes et aux éducateurs de décider... Mais ils doivent se mettre d'accord. Si la Commune ne reçoit pas une proposition sur laquelle ils soient tous d'accord, ni la salle des fêtes, ni la salle multi sports ne seront construites.

Votre groupe opte pour la salle de fêtes. Vous préparez des arguments en faveur de ce choix. Vous vous doutez bien que les jeunes, eux, vont choisir la salle de sport.

Quelques jours plus tard, vous vous réunissez avec les jeunes et les représentants de la commune.

Les jeunes présentent leur choix : la salle de sport.

Des tensions émanent, un conflit surgit...

Comment allez-vous réagir ?

Vous êtes adulte. Votre rôle est d'être là pour les jeunes.... Mais vous estimez que le choix de la salle de fête sera plus bénéfique pour eux. Vous devez donc trouver de bons arguments.

N'oubliez pas, vous devez trouver une solution qui satisfasse tout le monde... Autrement, le projet sera abandonné.

Fiche destinée aux participants jouant le rôle des représentants de la commune.

Document à distribuer

Vous travaillez dans une commune en tant qu'adjoints de l'Echevin de la Jeunesse.

Vous êtes conscients qu'il n'existe pas grand-chose pour les jeunes. D'ailleurs, des adolescents fréquentant une maison de jeunes et leurs éducateurs vous ont demandé à plusieurs reprises la création d'une structure pour leurs loisirs.

C'est chose faite, l'Echevin a obtenu un financement pour la construction soit d'une salle de fêtes (lieu où les jeunes pourraient écouter ou faire de la musique, jouer des pièces de théâtre ou organiser des fêtes), ou d'une salle multi sports. C'est aux jeunes et aux éducateurs de décider... Mais ils doivent se mettre d'accord. Si vous ne recevez pas une proposition sur laquelle ils soient tous d'accord, ni la salle des fêtes, ni la salle multi sports ne seront construites.

La rencontre a lieu et le débat est ouvert...

Vous vous réunissez avec les jeunes et les éducateurs. Le groupe des jeunes opte pour la salle de sports, les éducateurs pour la salle de fêtes.

Des tensions émanent, un conflit surgit...

Comment allez-vous réagir ?

Votre rôle est neutre, vous ne prenez parti pour personne. Tout le monde doit sortir gagnant de la discussion. Si les jeunes et les éducateurs n'arrivent pas à se mettre d'accord, rien ne se fera...

Vous intervenez à plusieurs reprises dans le débat et essayez de modérer les esprits qui s'échauffent.

CHAPITRE 4

LA GESTION DU CONFLIT

Partie I : Eléments théoriques

- 1. Pourquoi gérer le conflit ?*
- 2. Les stratégies parfois mises en place*
- 3. Gérer le conflit étape par étape*
- 4. La gestion « gagnant – gagnant »*
- 5. Transformer le conflit en quelque chose qui fait avancer*

Partie II : Animations

- 1. Faire face à une difficulté ensemble : « Les petits ânes »*
- 2. Le test*
- 3. Dépasser nos rancœurs : « Le conte du petit garçon qui voulait toujours être le premier »*

Objectifs

Ce chapitre se penche sur l'importance de gérer un conflit. Ce qu'il faut essayer de faire, ce qu'il faut éviter de faire. Et propose quelques pistes afin d'arriver à un état « gagnant -gagnant » dans lequel tout le monde se retrouvera.

Partie I : Eléments théoriques

1. Pourquoi gérer le conflit ?

Nous l'avons vu précédemment, un conflit laissé ignoré peut dégénérer et ouvrir la porte à des dérapages. La gestion de conflit est donc indispensable pour éviter d'arriver à des situations extrêmes. Que ce soit à l'école ou dans la vie de tous les jours, il existe des comportements qui sont plus appropriés que d'autres pour réagir positivement face au conflit. Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que chaque personne en fonction de son vécu, de sa personnalité, sa sensibilité, réagira d'une manière personnelle.

2. Les stratégies parfois mises en place

L'évitement

Il se manifeste à travers le retrait, le déni, la suppression; le fait de prendre la chose à la légère, ne pas faire face à la réalité du conflit, s'en aller, faire des blagues, se réfugier derrière des phrases du style : « cessons de discuter », « nous sommes tous dans le même bateau », « je n'ai pas le temps d'en parler », « amusons-nous au lieu de nous battre »... Cette manière d'agir est très courante.

Conséquences

Le conflit réapparaîtra probablement sous une autre forme, peut-être plus violemment ; il serait surprenant qu'il disparaisse par la simple force de la volonté.

Le désamorçage

Il se manifeste par la demande « d'un petit délai, histoire de voir plus clair », ou des phrases comme : « nous reviendrons à ça plus tard... », « faisons appel à un expert », etc.

Conséquences

On peut obtenir quelques accords mineurs, mais les véritables problèmes resteront irrésolus; au mieux, on calme les plus colériques ou on amène ceux qui tiennent des positions trop rigides à reconsidérer celles-ci ; au pire, on bascule vers le retrait.

L'affrontement

On impose les règles du jeu, c'est soi et pas l'autre, on se lance dans une situation où seul, on s'envisage « gagnant », on réaffirme avec trop de force le rôle de chacun : « je suis ton père », « je suis ton patron », « je suis l'aîné », etc. On n'hésite pas non plus à se cacher derrière les réglementations pour renforcer sa position.

Conséquences

Toute forme de créativité dans la résolution du problème est bloquée, il y a de l'amertume et du ressentiment chez les perdants qui vont attendre le moment propice pour se manifester à nouveau.

Perdant – perdant

Dans cette situation, on négocie pour une « demi-portion » que personne ne veut... On s'assure ainsi que personne n'obtiendra plus que l'autre... On est prêt à faire n'importe quoi pour empêcher l'autre de gagner.

Conséquences

Les deux parties obtiennent moins que ce qu'elles auraient pu avoir si elles avaient efficacement travaillé ensemble dans un intérêt commun.

3. Gérer le conflit étape par étape



A faire :

On n'est pas seul

Il est essentiel de se rendre compte que l'on n'est pas seul dans un conflit. S'il est important de s'écouter soi-même, d'écouter son malaise, sa

souffrance, de se rendre compte de son mécontentement, il importe tout autant de se rendre compte que l'autre –aussi- éprouve un malaise, souffre et est mécontent.

Parler libère

Il importe aussi de verbaliser, de mettre des mots sur son malaise, mais surtout que ces mots sortent de soi et aillent vers l'autre partie. Parler non seulement libère énormément, mais surtout permet à l'autre partie de prendre conscience de l'ampleur du ressenti.

Je t'écoute

S'il y a parole mais pas d'écoute, on assiste à un dialogue de sourds. Une écoute attentive et respectueuse s'impose. Ecouter ne veut pas dire être d'accord d'office avec l'autre partie.

On discute

Discuter du problème est essentiel. Les deux parties, dans la discussion, présentent leurs points de vue, ce qui leur tient à cœur... Il importe d'être clair et franc.

Négociations

La proposition de solutions est un sérieux pas en avant, les deux parties doivent se sentir concernées par la solution proposée bien entendu... Une des parties n'a pas à se sentir lésée par l'autre.

Pourquoi pas un médiateur ?

Si les tensions sont trop fortes, les émotions trop envahissantes, il peut être intéressant de faire appel à un tiers. Le rôle de celui-ci doit être neutre bien entendu. Il n'a pas à prendre parti ni à se laisser influencer par ses propres affects. Son rôle consistera à aider, à voir clair et aider à trouver des solutions avantageuses pour les deux « clans ».



Jean Ferdinand (1898 – 1973) « Scènes de la vie quotidienne » 1963. Musées royaux des Beaux- Arts Bruxelles.

A éviter :

J'ai raison

Vouloir toujours avoir raison et imposer son point de vue à l'autre partie va crispier celle-ci. Il n'y a pas de résolution de conflits sans un minimum de remise en question de soi et de ses positions.

Nos visions de la situation

De même, s'entêter dans sa vision des choses rendra difficile la résolution du conflit. Il est bon d'expliquer comment on voit le problème, mais il est essentiel de voir et appréhender comment l'autre le considère aussi.

Les rancœurs

On l'a vu précédemment, il est important de parler, de dire ce qu'on a sur le cœur. Certaines personnes ont parfois des blocages à livrer ce qui les a blessées ou dérangées. Des rancœurs se créent, s'accumulent et deviennent de véritables bombes à retardement.

Je juge

Interpréter, juger, être sûr de son jugement, tout voir (et confondre) à travers lui, faussent aussi la situation. Il importe de désamorcer le conflit en tenant compte que sa propre manière de voir les choses est souvent arbitraire.

L'ironie

Blesser l'autre partie par un comportement ironique ne résoudra rien. Au contraire, ce comportement renforcera un sentiment de frustration qui risque d'amplifier le conflit.

Je m'isole

Se refermer, se retrancher derrière ses certitudes ou un sentiment d'être incompris ne résoudra rien non plus.

4. La gestion « gagnant – gagnant »

Les négociateurs reconnaissent que le conflit est le symptôme d'un problème qu'il faut résoudre et non pas un combat qu'il faut gagner, et qu'il n'est pas nécessaire que quelqu'un perde absolument. Une négociation ouverte est possible si l'objectif est de résoudre un problème et non pas de déterminer qui a raison.

Il est vital de s'arrêter sur le différend qui a opposé les différentes parties, de rechercher les causes aussi bien explicites que cachées, et surtout imaginer des solutions de rechange qui satisferont les intérêts communs des uns et

des autres. Il importe de travailler avec une orientation axée sur le « nous » plutôt que sur l'utilisation du « nous contre ils » ou « moi je ».

Cette solution est une solution alternative aux jeux de pouvoir et aux éternels compromis que nous sommes habitués de voir. Elle se révélera efficace, équitable, et permettra de développer aussi une plus grande confiance mutuelle, une meilleure compréhension des uns et des autres, ainsi que du respect.

5. Transformer le conflit en quelque chose qui fait avancer

Les conflits font partie de la vie. Il est impossible de vivre sans conflit. Le conflit est à démystifier, il est normal de le vivre, le tout est de ne pas se laisser embourber par lui et ses conséquences. Apprenons à voir le conflit comme quelque chose de positif. Il est facteur de changement. Les conflits apportent des choses positives ; une meilleure connaissance de soi et des autres, du monde qui nous entoure, une redéfinition de ses valeurs, l'ouverture à des innovations et de nouveaux défis.



Partie II : Animations

1. Faire face à une difficulté... ensemble...
--

« Les deux petits ânes »

But

Face à une difficulté, on peut soit agir d'une manière individualiste ou au contraire de manière solidaire. La solidarité conduit à un résultat où tout le monde est gagnant.

Procédé

Réflexion autour du dessin ci-joint « les deux ânes » (page 57).

Animation

Autour des questions présentées à la page suivante.

Animation 1 : Faire face à une difficulté... ensemble...

Document à distribuer

1. Comment comprenez-vous cette image ? (Voir page suivante)

Entourez la ou les réponses qui vous semblent pertinentes et préparez-vous à les justifier devant vos camarades...

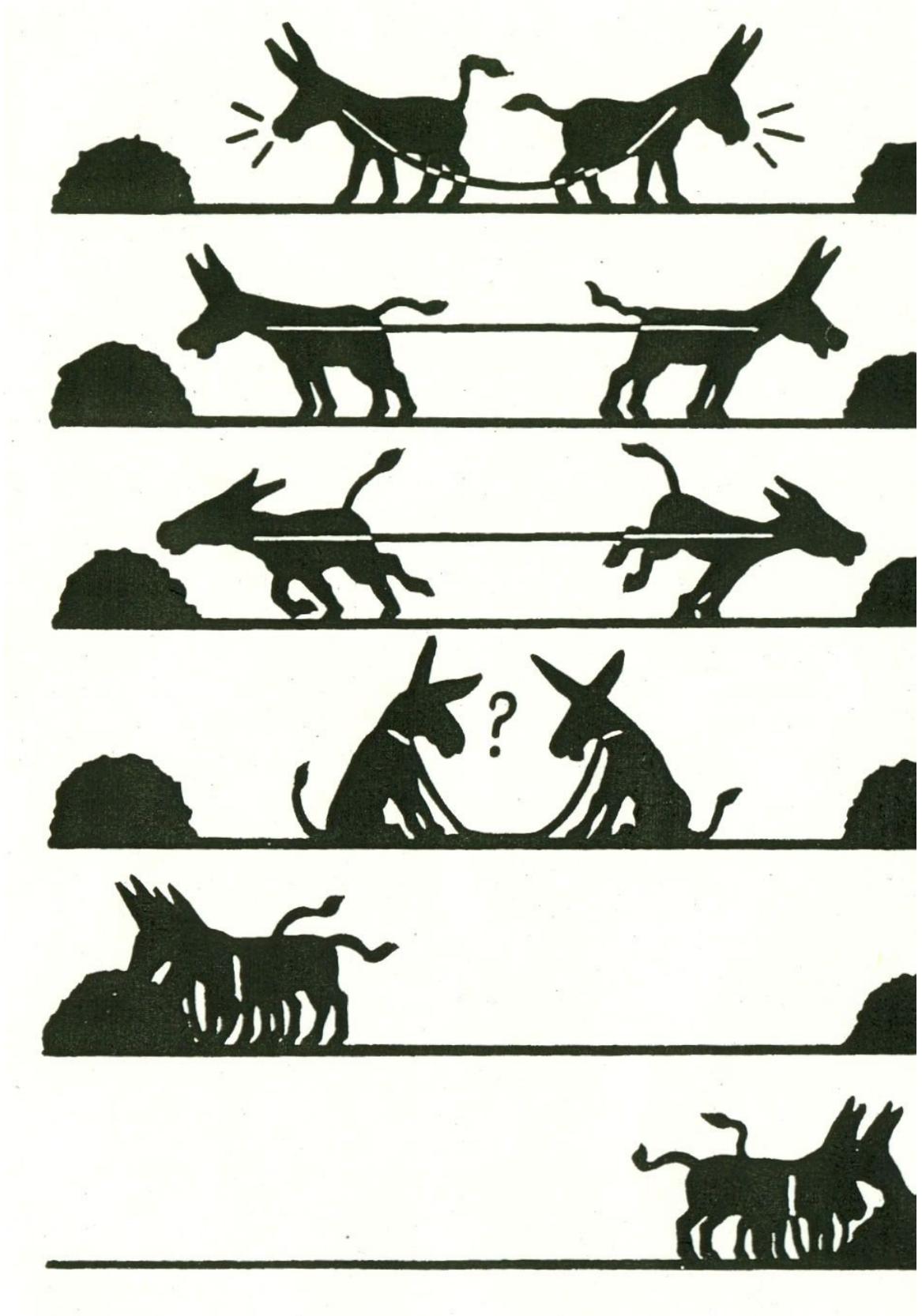
- Ils auront pu trouver une autre solution : mordre la corde jusqu'à la rompre
- Maintenant, ils risquent de se mordre l'un et l'autre
- Les deux ânes sont tous les deux gagnants dans l'histoire
- L'intérêt de survie a primé (manger)
- Autre idée ? (à compléter)

2. Avez-vous déjà expérimenté cette situation ? (en classe, à la maison, ailleurs ?). Si oui, pouvez-vous expliquer brièvement ?

3. Comment peut-on adapter la « morale » de l'histoire des deux petits ânes à ce qui se passe quand on est en conflit ?

Entourez la ou les réponses qui vous semblent pertinentes. Justifiez votre réponse...

- On fait passer son intérêt à soi avant celui de l'autre, autrement on est perdant...
- On fait passer l'intérêt de l'autre avant le sien pour avoir la paix et sortir du conflit car celui-ci qui est épuisant ; mais on risque d'avoir le sentiment de s'être « écrasé »...
- On fait en sorte que tout le monde soit « gagnant »...
- On réfléchit sur ce qui nous sépare...
- On sort un peu de l'action immédiate pour prendre du recul...
- Autre idée ?



Source dessin : « Université de Paix »

2. Test

Quel est votre style de gestion de conflit ?

But

Cerner sa manière de réagir face à un conflit par le biais d'un test permettant de s'évaluer de manière ludique.

Procédé

Lire les proverbes ci-dessous et cochez 1 2 3 4 5 en fonction de son ressenti.

Animation 2 : Test

Document à distribuer

Les proverbes sont les reflets de la sagesse populaire. Voici une liste de vingt énoncés ou proverbes qui reflètent la sagesse populaire à l'égard de la résolution des conflits. A l'aide de l'échelle suivante, indiquez dans quelle mesure chaque énoncé ou chaque proverbe est représentatif de votre comportement dans un conflit.

1	2	3	4	5
<i>Pas du tout</i>	<i>peu</i>	<i>moyennement</i>	<i>assez</i>	<i>très</i>

- 1 Les mots durs trouvent la voie du cœur dur (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 2 De la discussion jaillit la lumière (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 3 La raison du plus fort est toujours la meilleure (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 4 Un service en attire un autre (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 5 La meilleure façon de résoudre les conflits est de les éviter (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 6 Si on te lance une pierre, renvoie une fleur (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 7 Connaissance, non chance, fait bonne décision (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 8 Si tu ne peux pas amener quelqu'un à penser comme toi, fais-le agir comme tu penses (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 9 Un tien vaut mieux que deux tu l'auras (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 10 Tu perds ton temps avec qui te cherche querelle (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 11 Les paroles aimables attirent la sympathie (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 12 La vérité se cache au fond du puits (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 13 Qui se bat et s'enfuit reste en vie (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 14 Les bons comptes font les bons amis (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 15 Aucune cause ne mérite que tu te battes pour elle (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 16 Tue ton ennemi avec des roses (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 17 Si tu cherches, tu trouveras, et ton effort sera récompensé (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 18 La force prime le droit (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 19 A bon chat, bon rat (1 – 2 – 3 – 4 – 5)
- 20 Evite les querelleurs ; avec eux, pas de bonheur (1 – 2 – 3 – 4 – 5)

Pour analyser vos résultats et découvrir votre style personnel de gestion de conflits : reportez dans les espaces appropriés les chiffres que vous avez indiqués à côté de chaque énoncé. Puis faites le total de chaque colonne.

Evitement		Compétition		Accommodation		Compromis		Collaboration	
<u>Q</u>	<u>R</u>	<u>Q</u>	<u>R</u>	<u>Q</u>	<u>R</u>	<u>Q</u>	<u>R</u>	<u>Q</u>	<u>R</u>
5		2		3		1		4	
10		7		8		6		9	
15		12		13		11		14	
20		17		18		16		19	
Total		Total		Total		Total		Total	

Le style pour lequel vous avez obtenu le plus de points représente votre façon habituelle de faire face aux conflits. Celui qui arrive en deuxième position représente votre style de secours, le troisième le compromis adopté.

Source : Tiré du cours de Madame Cécile Beublet, cours de méthodologie relationnelle, Centre d'Enseignement supérieur pour adultes, Roux.'

3. Dépasser nos rancœurs...

« Le conte du petit garçon qui voulait toujours être le premier »

But

Face à une rancœur, on peut soit s'enfermer dans celle-ci et s'y enfermer, ou bien la dépasser et adopter une attitude d'ouverture et de solidarité. L'histoire présentée permet de prendre conscience à quel point le non-dit peut être source de malaise, voire de violence et à quel point parler libre...

Procédé

Réflexion autour du conte présenté à la page suivante.

Animation

Autour des questions ci-jointes.

Animation 3 : Dépasser nos rancœurs...

Document à distribuer



Paul doit absolument être le meilleur dans tout. Partout et en tout temps. Que ce soit dans les études, les jeux, le sport, il ne supporte pas d'être le second. Il travaille très –très- dur pour cela. Il est effectivement premier de classe et ne laisse pas beaucoup de chance aux autres pour le dépasser. Par exemple, en classe, la maîtresse n'a même pas le temps de terminer sa question qu'il a déjà le doigt levé. Paul a un secret. Il a l'impression, lorsqu'il n'est pas premier -partout et tout le temps-, qu'il va mourir... D'ailleurs, les rares fois où il perd sa première place, il ressent des sensations d'étouffement ! Ce secret, personne ne le connaît. Car Paul ne confie rien de ses angoisses ni de ses sensations. De temps en temps, bien entendu, des tensions éclatent à la cour de récréation, mais pour compenser le malaise, Paul offre à ses camarades des tonnes de bonbons et autres sucreries. Comme, dans le fond, Paul est quelqu'un de plutôt sympathique, les choses s'arrangent toujours. Paul a peu de loisirs, mais adore fêter son anniversaire. Cette année, il a invité une dizaine de camarades de classe... Mais seuls Jean et Carlo ont répondu à l'invitation. Les autres, à l'idée de passer l'après-midi à participer à des jeux dont on connaît déjà le vainqueur, se sont abstenus.

Jean est un peu timide et n'ose pas exprimer ses émotions car il a peur que l'on se moque de lui. Il n'ose donc pas dire à Paul que son attitude est déplaisante. Carlo vis-à-vis de Paul éprouve régulièrement de la colère, une grande colère même, mais il n'ose rien lui dire car il a peur de sa colère. Celle-ci est tellement forte qu'il craint de déclencher un tremblement de terre le jour où il cesserait de la dominer. Ceci dit, malgré leurs ressentis personnels, Jean et Carlo se rendent à l'anniversaire de Paul. L'anniversaire se passe sans surprises, les trois

compagnons jouent à divers jeux et Paul gagne tout le temps. A la fin de l'après-midi, Paul offre un magnifique goûter à ses amis. Dans le jardin, sous une tonnelle décorée avec des fleurs de toutes les couleurs et exhalant des parfums délicats et enivrants, est dressé un somptueux buffet composé de gâteaux tous plus onctueux et savoureux les uns que les autres, de glaces et de sorbets aux mille saveurs, des salades composées de fruits tous plus rares les uns que les autres, de mousses au chocolat parfumées à la cannelle, de biscuits faits par la grand-mère de Paul, de brioches sorties toutes chaudes de chez le boulanger, etc. Le buffet est éblouissant. Jean et Carlo sont très admiratifs et poussent des cris de ravissement en se servant de gâteaux. Durant ce goûter, il se passe quelque chose de très bizarre.

Jean et Carlo viennent de déguster les gâteaux et... voilà qu'ils les recrachent aussitôt sous forme de petites pierres. Bleues pour Jean, rouges pour Carlo. Les trois amis sont surpris, mais continuent à manger et s'attaquent aux glaces. A peine Jean et Carlo ont-ils terminé un parfait caramel, framboise, vanille des îles pour l'un, une dame noire recouverte de chantilly elle-même recouverte de pépites de cacao pour l'autre, que les délices glacés sont recrachés sous la forme des mêmes pierres bleues et rouges mais plus grosses que les précédentes. Après la dégustation de chaque friandise, le même phénomène se répète avec des pierres de plus en plus grosses. Paul se fâche et, d'un ton empli de colère, dit à ses amis que ça ne se fait pas de cracher ainsi des pierres quand on est invité chez quelqu'un et que l'on est aussi bien reçu. Carlo et Jean sont abasourdis par une telle remarque. Ils n'ont pas choisi de cracher toutes ces pierres !

Carlo sent son sang ne faire qu'un tour... Paul a été trop loin... Brutalement, il laisse éclater sa colère si longtemps contenue. Très fâché, il dit tout ce qu'il a sur le cœur en criant très fort. Paul est stupéfait car personne n'avait encore jamais osé lui parler sur ce ton... Il n'a pas le temps de réagir qu'un énorme grondement se fait entendre, la terre se met à trembler ! De très grosses pierres bleues et rondes jaillissent de partout... Jean et Carlo parviennent à s'enfuir mais Paul est pris au piège et se retrouve coincé sous un amas de pierres. La scène est dantesque et hallucinante ! La tonnelle est renversée, les friandises et les fleurs sont écrasées sur le sol, les pierres bleues et rouges n'en finissent pas de rouler partout. Et on ne distingue que les pieds du pauvre Paul sous l'amas de pierres. Une ambiance d'apocalypse règne, le ciel devient de plus en plus sombre, le sinistre grondement est incessant et recouvre les cris de Paul.

Jean et Carlo sont pendant quelques secondes tétanisés, mais ils reprennent vite leur esprit et réalisent que leur ami va mourir broyé et étouffé. Courageusement, bravant le danger (les pierres continuent à tomber), ils se précipitent vers lui et, armés d'une force incroyable, parviennent à le sortir de sa prison de pierres. Paul est hors de

danger. Aussitôt, les pierres cessent de tomber, le ciel se dégage, la terre ne tremble plus.

Les trois amis sont bouleversés, ils pleurent, ils rient. Paul est très ému d'avoir été sauvé et sanglote à chaudes larmes. Jean est pris d'une subite inspiration, pour la première fois de sa vie, il va oser exprimer ce qu'il a ressenti... Tout à coup il se sent envahi par un bien-être très intense... Il se rend compte à quel point il est délicieux de pouvoir se confier ! Il se sent si bien... qu'il continue à parler, parler... Il s'arrête brusquement s'attendant à ce que les deux comparses se moquent de lui. Les deux autres ne se moquent pas du tout, mais, très émus le regardent et l'écoutent avec beaucoup d'attention et respect. Et tandis que Jean continue à dire tout ce qu'il aurait voulu dire durant ces années, tout doucement, un immense arc-en-ciel jaillit du ciel.

Questions

- 1) Quels sont les points forts de cette histoire ?
- 2) En quoi quelque chose de négatif a abouti à quelque chose de positif ?
- 3) Quelle morale dégagez-vous de cette histoire ?
- 4) Comment comprenez-vous l'image jointe au conte ?
- 5) A votre tour, imaginez une petite histoire reprenant « comment vient un conflit » et « comment faire pour que tout le monde en sorte gagnant gagnant ».

Bibliographie et sources

Livres

Sous la direction de Bayada B, Bisot AC, Boubault G, Gagnaire G
« *Conflit, mettre hors-jeu la violence* » 3^{ème} édition, Chronique sociale,
2000.

D'Ansembourg Th, *Cessez d'être gentil, soyez vrai*, Les éditions de
l'homme, 2001.

Salomé J, *Contes pour guérir, Contes à grandir*, Albin Michel, 1993.

Kourilsky-Belliard Fr, *Du désir au plaisir de changer* 2^{ème} édition,
Dunod, 2002.

Université de Paix, *Graines de médiateurs*, Editions Memor, 2000.

Dossiers

Sous la direction de Altay A Manço et Spyros Amoranitis : *Diversité,
jeunesse et développement social; L'intégration des populations
issues de l'immigration à l'aube du XXe siècle* , IRFAM, publication du
Service Jeunesse de la Communauté française, 2000-2001.

Actualquarto, *La violence à l'école, comprendre pour changer*, janvier
2003.

Bureau international de la Jeunesse et STICS asbl : Outil d'animation
à l'usage de groupes de jeunes. Contact : STICS 02/ 414 23 04

Bruxelles Santé, *Violences et adolescents ; Les fausses évidences* ,
supplément à Bruxelles Santé no 27, septembre 2002.
Contact : 02/512 41 74. www.questionsanté.org

Ministère de l'intérieur – Secrétariat permanent à la politique de
prévention : *Prévention de la violence, pistes et initiatives locales*,
2001, contact : 02/ 500 49 47

Site Internet

<http://www.unesco.org/csi/pub/info/seacam9.htm>

