



**Gestion de conflits:
ateliers pour adolescents à partir de 13 ans**



Photos © CRS

**Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera**



Gestion de conflits à l'école?

Face aux incivilités et à la violence, l'école assume trop souvent un rôle de pompier. Elle est constamment dans une attitude curative. Il est effectivement nécessaire de sanctionner les incivilités, de mettre le cadre qui empêche les débordements violents. Cependant, nous constatons l'émergence de programmes qui allient le curatif et le préventif.

Les enseignants se forment à la gestion de conflits, des programmes de médiation par les élèves et pour les élèves se mettent en place ici et là. C'est dans cette optique que la Croix-Rouge suisse, dont le siège est à Berne, souhaite introduire les ateliers de gestion de conflits baptisés **chili**.

Il s'agit de donner aux élèves un enseignement de base sur la communication et la gestion de conflits.

L'ambition de ces démarches préventives et particulièrement celle des ateliers **chili** est d'instaurer à long terme une culture de la coopération où l'enfant et l'adolescent seront en mesure de verbaliser leur mal-être et de gérer leurs conflits.

Nous sommes convaincus que l'enseignement de la gestion des conflits à l'école dépasse le cadre de celle-ci. L'adolescent intègre ces nouvelles notions de communication dans sa vie quotidienne extra-scolaire. Les ateliers **chili** ont donc un impact social qui participe à la vie communautaire.

Les ateliers **chili** n'invitent pas l'adolescent à résoudre les grands problèmes de notre société mais les petits conflits de la vie quotidienne qui génèrent souvent des problèmes plus importants.

Notre intervention au sein d'une classe est le premier pas pour envisager des projets plus vastes au sein de l'établissement scolaire. Notre expérience en Suisse alémanique nous montre que cette première intervention est la meilleure impulsion pour répondre plus globalement aux différentes problématiques de l'école en matière de prévention de la violence.



Qu'est-ce que chili?

L'atelier baptisé **chili** est un cours consacré à l'apprentissage de la gestion de conflits pour des adolescents de 13 ans.

Le mot **chili** signifie «piment». Un repas sans épices, sans piment, est aussi peu appétissant qu'un repas trop épicé. La vie sans désaccords manquerait de piment, mais s'il n'y avait que cela, elle deviendrait invivable.

Il s'agit de développer une culture positive de la dispute, où l'on aborde le conflit de façon ouverte et constructive.



Quel est l'objectif de l'atelier chili?

Les élèves

- prennent conscience de leur comportement en cas de situations conflictuelles,
- développent leur perception et leur faculté d'empathie,
- exercent leur sens des responsabilités en cas de conflit,
- sont sensibilisés à une approche ouverte et constructive des conflits.

Pertinence de notre démarche

L'atelier **chili** est une démarche préventive qui s'inscrit dans le cadre de projets durables.

Il permet le développement des compétences sociales des élèves et leur sens de la communication. Il met en évidence des possibilités d'actions. Il prévient la violence.

Le but de l'atelier **chili** est d'instaurer une culture de la communication imprégnée du respect de soi et des autres.

Il n'a pas pour ambition de proposer un remède universel permettant de résoudre tous les conflits, d'uniformiser les opinions ou de gommer les différences.

Nos expériences

- 1999: premiers ateliers **chili** de gestion de conflits spécialement conçus pour les jeunes en Suisse alémanique
- Depuis 2001, réalisation d'environ 60 ateliers par an (Demande largement supérieure à l'offre)
- Mise au point d'autres ateliers pour les enfants, les enseignants, les écoles et les regroupements scolaires
- Extension de l'offre aux demandeurs d'asile et au personnel d'encadrement (centres de requérants, associations de quartier)
- Dès la rentrée scolaire 2004, une équipe de formateurs romands est à la disposition des écoles pour animer les ateliers **chili**.



Thèmes abordés au cours de l'atelier chili

- Confiance
- Communication
- Empathie, respect
- Perception de soi et de l'autre
- Qu'est-ce qu'un conflit?
- Modèles de conflit
- Escalade du conflit
- Analyse du conflit
- Résolution de conflits

Réflexion

- Les conflits font partie du quotidien
- Ils sont positifs, car ils ouvrent la voie au changement
- Plus que le conflit en soi, c'est la façon de gérer le conflit qui importe

Pédagogie

Jeux de rôle, exercices et travaux de groupe proposés en alternance avec de brèves séquences théoriques.

⇒ faire de nouvelles expériences de façon ludique.



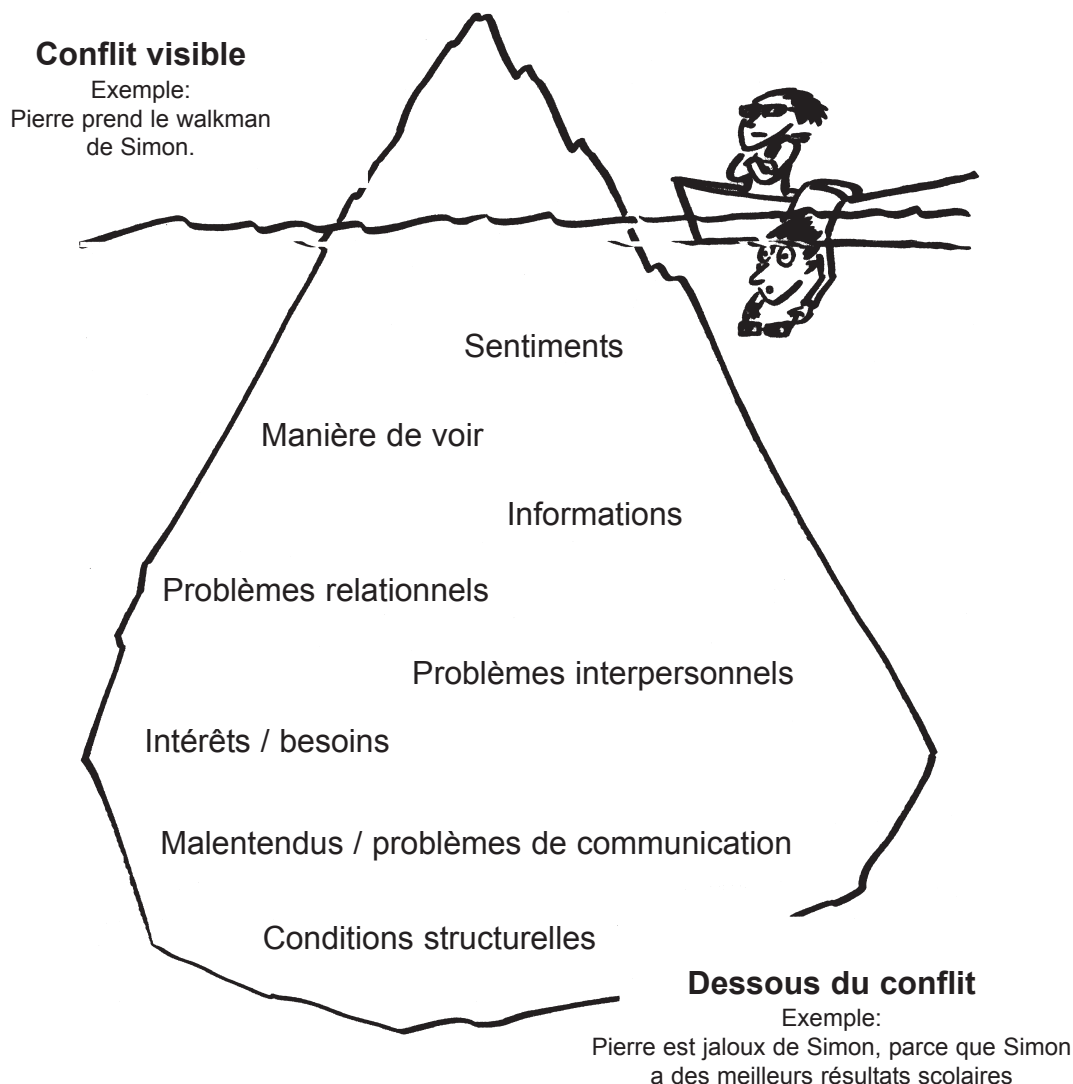
Exemple: Comment aborde-t-on la notion de conflit?

Pour illustrer notre démarche, nous vous présentons ci-après quelques concepts qui gravitent autour des conflits et deux exercices qui amènent les élèves à prendre conscience de la dynamique des conflits.

Le conflit vu comme un iceberg

La partie visible du conflit est souvent perçue comme son déclencheur (niveau des faits), mais ce sont généralement les parties invisibles qui sont à l'origine de sa naissance.

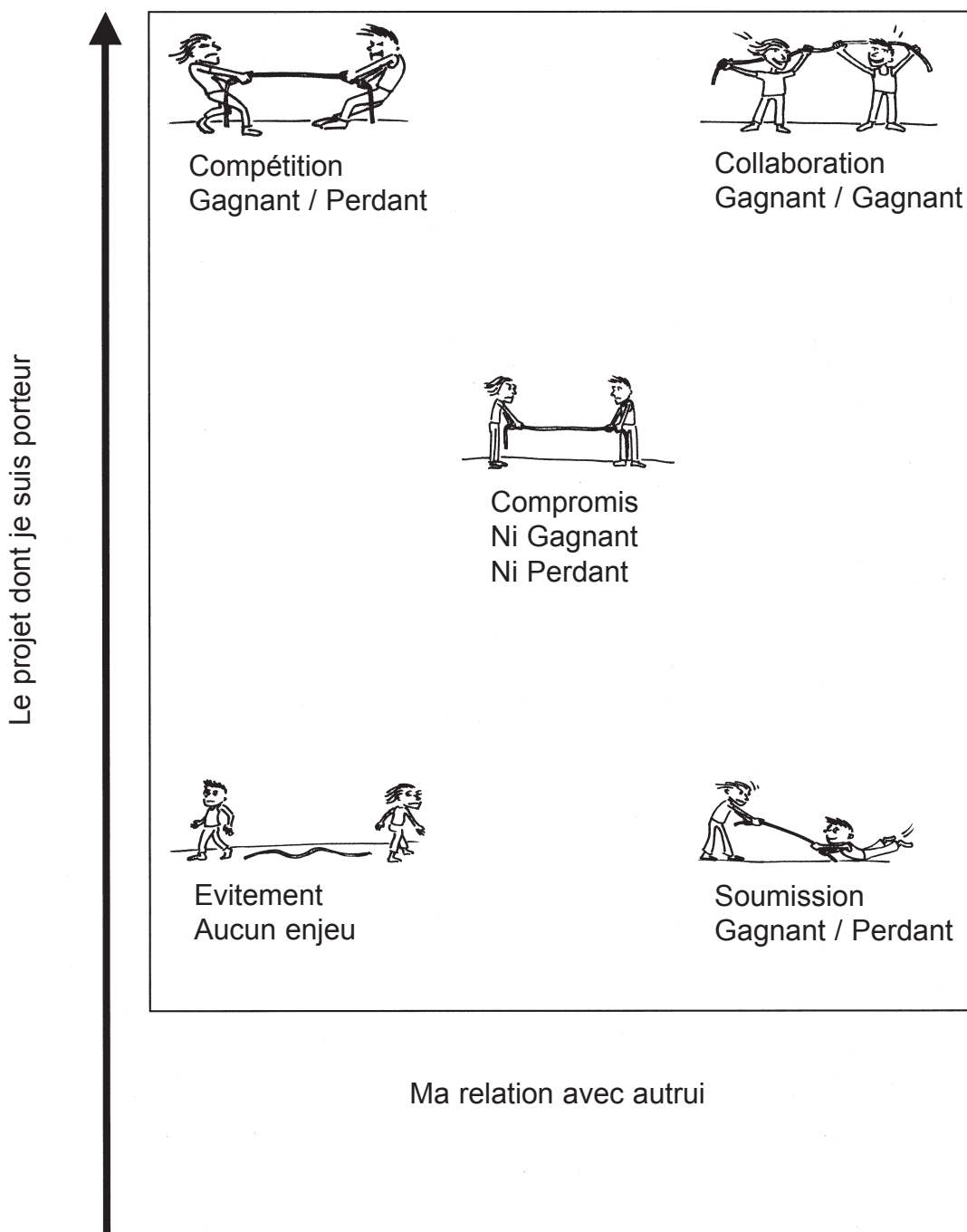
Pour résoudre les conflits de manière constructive, il est nécessaire non seulement d'examiner le conflit au niveau des faits, mais surtout d'examiner ce qui peut être à sa base.



Les styles en situation de conflit¹

a. Schéma des attitudes

Chaque individu réagit au conflit selon une attitude récurrente, qui n'est pas la même pour tous. Elle est fonction de notre parcours de vie, de notre éducation. Ces attitudes ont été répertoriées au nombre de cinq. Elles varient en fonction de deux paramètres omniprésents dans une relation interpersonnelle: le projet dont je suis porteur et la relation que j'entretiens avec celui ou celle avec qui je collabore.



¹ Thomas- Kilmann, Conflict Mode Instrument, New York, 1974

b. Commentaires

Nous commentons ce schéma à partir d'un exemple: trois frères reçoivent un citrouille qu'ils doivent se partager.

Compromis

Ils conviennent que chacun reçoit un tiers.

Résultat ⇒ Chacun gagne ou perd un peu, la solution est équitable.

Soumission

L'un des frères renonce à sa part (il veut leur faire plaisir), les autres acceptent la suggestion et se partagent la citrouille.

Résultat ⇒ L'un perd, l'autre gagne (gagnant-perdant).

Compétition

Une dispute éclate parce que tous les frères veulent la citrouille entière.

Le plus fort gagne et prend la citrouille.

Résultat ⇒ L'un gagne, l'autre perd (situation gagnant-perdant).

Evitement

L'un des frères ne veut pas de dispute à cause de cette citrouille et bat en retraite

⇒ le processus d'apprentissage est réduit.

Résultat ⇒ Il n'y a ni véritables gagnants ni véritables perdants.

Collaboration

Tous les frères s'assoient ensemble et discutent de ce que chacun veut. Le résultat est que l'un des frères veut l'écorce pour bricoler une lanterne, le second veut la chair pour en faire de la soupe et le dernier veut les graines pour les semer.

Ils se mettent d'accord et tout le monde est gagnant.

Résultat ⇒ On assiste à une situation gagnant-gagnant: tous ont l'impression d'avoir gagné.

Remarque importante

Nous avons tous appris à évaluer le modèle qui nous „sauve la vie“ dans les situations les plus diverses. Cet apprentissage se base bien sûr sur nos expériences de gestion des conflits passées.

Tous les modèles de conflits se justifient en fonction de la situation,
il est judicieux d'éviter un conflit

(pour ne pas être pris dans une bagarre),

d'éviter

(par manque de temps ou parce qu'en fin de compte, ce n'est pas si important que ça)

ou d'entrer en compétition

(parce que toute autre attitude serait éthiquement insoutenable)

ou de faire un compromis

(par manque de temps ou parce qu'un consensus est possible).

Exercice: le baromètre des conflits

Participant(e)s	10 à
Groupe-cible	À partir de 10 ans
Matériel	Grande pièce, ruban adhésif ou autres marques sur le sol
Temps requis	15 – 30 min

Préparatifs

Préparer les cartes de questions, cf. exemples ci-dessous. Diviser la pièce dans le sens de la longueur avec le ruban adhésif, avec une bande perpendiculaire au début et à la fin de la ligne droite.

Attacher à l'une des extrémités un carton avec un Oui et à l'autre un carton avec un Non.

Instructions

Je vais vous décrire brièvement l'une après l'autre une série de situations, veuillez réfléchir à chaque situation et déterminer s'il s'agit d'un conflit ou non.

Si vous pensez qu'il s'agit d'un conflit, mettez-vous du côté „Oui“. Si vous pensez qu'il ne s'agit pas d'un conflit, mettez-vous du côté „Non“. Vous pouvez vous répartir le long de la ligne droite car il n'est pas toujours facile d'avoir un avis catégorique.

Après chaque question, je vais demander à un(e) participant(e) se trouvant au Oui/Non-catégorique et au milieu de justifier sa position.

Evaluation

Pourquoi chacun évalue-t-il différemment une situation (conflit – non-conflit)?

Quelles situations ont-elles été qualifiées de manière très univoque de situations conflictuelles, pourquoi?

Quelles situations ont-elles été évaluées de manière très contradictoire, pourquoi?

Remarques

Situations possibles (cf. aussi exemples possibles):

Christine ne voit pas bien et doit porter des lunettes épaisses. Rolf se moque toujours d'elle.

Eric et Tom jouent au ping-pong. Ils ne veulent pas laisser jouer Ali.

Fiona et Roman sont amis. Fiona est végétarienne. Roman s'achète un hot-dog alors qu'ils se baladent ensemble en ville.

Les deux adversaires d'un match de boxe saignent. Mais ils continuent.

On peut aussi utiliser des exemples de conflits existant dans la classe en les modifiant légèrement.

Des situations sur d'autres thèmes sont bien entendu également possibles, p.ex: quand une situation est-elle violente, quelles situations déclenchent la peur, quels modèles de conflit est-ce que j'applique dans quelle situation, etc.

Phase d'exploration

Par le jeu, les élèves prennent position par rapport à certaines situations conflictuelles. Ils mettent également en scène certaines situations conflictuelles qu'ils analysent au préalable.

Modalités pratiques

- Groupe-cible: jeunes à partir de 13 ans (une classe de 25 élèves au maximum)
- Durée: de 2 à 4 jours (de préf. 4 jours suivis)
- un formateur/une formatrice de la Croix-Rouge suisse

Phase d'évaluation

L'animateur et les élèves relèvent ensemble les éléments pertinents de nature à changer leurs perceptions du conflit et de sa résolution.

Phase de synthèse

L'animateur apportera les éléments théoriques en lien avec les expériences du groupe.

1 ^{er} jour	2 ^e jour	3 ^e jour	4 ^e jour
Faire connaissance, instaurer la confiance	Respect, empathie, feed-back constructif	Analyse de conflits	Gestion constructive des conflits
Faire connaissance. Formuler les attentes, établir des règles.	Identification et expression des sentiments. Art d'accepter ses réactions et de les exprimer.	Méthode d'analyse de conflits. Prise de conscience de son mode conflictuel: à quel type conflictuel appartient-on?	Sortir d'un conflit sûr de soi sans perdre la face. Acquérir une confiance en soi. Créer des espaces d'action.
Midi	Midi	Midi	Midi
Définition du conflit, communication, langage corporel.	Prise de conscience de soi et d'autrui	Étapes de l'escalade, vécu des conflits	Évaluation
Clarification du concept de conflit. Communication verbale et non verbale. Communication ouverte et larvée, langage corporel.	Prise de conscience de son propre potentiel. Apprentissage de l'attitude empathique.	Étapes de l'escalade d'un conflit. Jeu de rôles: vécu de ses conflits et de ceux d'autrui.	Réflexion des participants. Contrôle de l'acquis et des résultats. Suivi.

Qui sont les responsables du projet?

Juan Ballesteros est formateur d'adultes, superviseur et médiateur. Il intervient dans les milieux scolaires depuis une dizaine d'années. Il a adapté le concept **chili** en français et forme les animateurs et animatrices francophones. Ces derniers sont au bénéfice d'une formation dans les domaines de la psychologie, de la supervision et de la médiation et ont en outre une bonne connaissance de l'adolescent.

Contact

Juan Ballesteros
Avenue Léopold-Robert 82
2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 913 48 58
Mobile 079 287 30 15
juanballesteros@bluemail.ch
www.a-mge.ch



Direction opérationnelle

Contact

Anne-Rose Barth
Croix-Rouge suisse
Rainmattstrasse 10
Case postale
3001 Berne
Tél. 031 387 73 28
Fax 031 387 74 04
anne-rose.barth@redcross.ch
www.redcross.ch

Administration/Organisation

(communication et planification
avec les écoles)

Ursula Fürst
Croix-Rouge suisse
Rainmattstrasse 10
Case postale
3001 Berne
Tél. 031 387 74 20
Fax 031 387 74 04
ursula.fuerst@redcross.ch
www.redcross.ch