

Résoudre les conflits de façon constructive

S2.2

Compétences sociales – Résoudre des difficultés relationnelles

S2

Principaux savoirs et savoir-faire

Savoir-faire 1

S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle

Savoir-faire 2

Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1
(une personne a des besoins insatisfaits)

Savoir-faire 3

Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2 (deux personnes ont des besoins qui s'opposent)

Définition conceptuelle : Résoudre des conflits de façon constructive est la capacité à gérer les difficultés relationnelles de manière constructive en favorisant les apprentissages et en proposant une issue favorable pour tous les

protagonistes. Cette compétence implique de maîtriser et savoir utiliser différentes techniques efficaces de résolution de conflits en fonction du contexte et de la nature des problèmes (Santé publique France 2022, p 43).

Définition opérationnelle :

Toute interaction implique des personnes qui ont des besoins, valeurs et représentations qui leur sont propres et qui sont susceptibles de diverger et de s'opposer. Les désaccords sont donc intrinsèques à toute relation et ne peuvent être évités. Cependant, les façons d'appréhender et de traiter ces différends peuvent être fort variables. Ils peuvent donner lieu à une expérience destructrice de domination ou bien à une rencontre interpersonnelle constructive qui favorise les apprentissages et la croissance de chacun.

Pour résoudre les conflits de façon constructive, il est nécessaire de parvenir à **s'apaiser, observer et analyser la situation conflictuelle**, puis selon la nature du conflit de pouvoir **mettre en œuvre la stratégie la plus adaptée : une stratégie d'aide dans le cas des conflits de type 1** (une personne a des besoins insatisfaits dans la situation) et **une stratégie de négociation dans les conflits de type 2** (deux personnes ont des besoins qui s'opposent).

1. S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle

Pour résoudre les conflits de manière constructive, dans un premier temps, il est essentiel de :

- **S'apaiser afin de réduire l'intensité émotionnelle et d'éviter les réactions inappropriées.** De façon imagée, il s'agit de parvenir à réguler ses émotions désagréables en passant du « **rouge** », à l'« **orange** » et si possible au « **vert** ». Cela passe par l'acceptation et l'écoute de ses émotions, en détachant son attention de la situation conflictuelle et en la réorientant vers quelque chose de neutre ou d'agréable (cf. E2.2).

- Des « **espaces pause** » peuvent être aménagés pour favoriser ce retour au calme : espaces relaxant (cadre, activités, objets de détente : musique douce, livre, ...), espaces émotionnels permettant l'expression libre (par le mouvement, la voix, le dessin, ..., espaces « empathie » (une écoute empathique est proposée).

- **Observer la situation conflictuelle, avec les personnes impliquées :** il s'agit de porter son attention sur la situation pour identifier ce que chacun vit, perçoit et ressent (grâce aux compétences d'(auto)empathie et d'assertivité (cf. C1. ; S1. 2 ; S2.1).

- Dans un premier temps, chacun identifie ses propres ressentis dans la situation conflictuelle : de mon point de vue quel est le problème (où, quand, comment ?), qu'est-ce que je ressens ? quels sont mes besoins non satisfaits ? quelles sont mes valeurs mises à mal ?

- Dans un second temps, à tour de rôle, chacun exprime ses ressentis (identifiés précédemment) en ayant recours à des messages-je (cf. E2.1) et une communication assertive (cf. S2.1).

- Dans le même temps, à tour de rôle, chacun accueille et essaie de comprendre les ressentis exprimés par l'autre, grâce à une écoute active

faite de compréhension et reformulations empathiques (cf. S1.2). L'objectif est de parvenir à expliciter le point de vue de chacun (représentation du problème, besoins et valeurs non satisfaits), sans chercher qui a raison et qui a tort.

- **Analyser la situation problématique** : sur la base de l'observation et de la compréhension mutuelle de la situation conflictuelle, il est nécessaire de définir la nature du problème en effectuant trois types d'analyse :

- **Analyse 1. Est-ce un problème de forme ?** Si le désaccord provient d'un problème de communication (= malentendu), l'étape précédente d'observation, de partage et d'écoute devrait avoir permis de résoudre le désaccord.

- **Analyse 2. La situation nécessite-t-elle l'aide d'une tierce personne ?** Certains désaccords nécessitent de faire appel un tiers (personne

externe, professionnels,) Il s'agit de savoir demander de l'aide (cf. C2.3&4) et de mettre en place une situation de résolution de conflit par médiation.

- **Analyse 3. A l'origine, qui ressent un malaise, qui a des besoins non satisfaits ?** Dans certaines situations, au départ, une seule personne a des besoins insatisfaits (qui peuvent bien-sûr, retentir sur les autres protagonistes), on parle de **conflits de type 1** (Ex. : *Un enfant utilise des mots grossiers parce qu'il est en situation d'échec*). Dans d'autres situations, les personnes ont des besoins et/ou valeurs qui sont en opposition ; on parle de **conflits de type 2** (Ex. : *Deux enfants se disputent le même jouet*).

Ces deux types de situation conflictuelle ne peuvent pas être résolues avec les mêmes stratégies.

2. Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1

Dans les conflits de type 1, une seule personne est porteuse du malaise à l'origine de la situation conflictuelle. Ce malaise lui est propre et n'est pas en lien (direct) avec les autres personnes impliquées. Il peut provenir de la frustration de besoins physiques (Ex. : *Fatigue, faim*) ou psychologiques (Ex. : *Critiques s'opposant au besoin de reconnaissance ; rejet s'opposant au besoin d'appartenance et d'affection ; échec s'opposant au besoin de compétence*).

Selon, l'âge, la situation, le caractère, la personne en difficulté peut exprimer son malaise de différentes façons :

- des mots claires et ajustés (Ex. : « *Pierre s'est moqué de moi, je suis en colère* »).
- des mots imprécis ou inexacts (Ex. : « *Je ne retournerai plus au centre de loisirs, c'est nul !* »).

- des actes (Ex. : *Coup de pied dans un objet*).
- un silence (Ex. : *Refus de parler*).

Il est naturel d'être affecté par les difficultés des autres ou d'être dérangé par les manifestations verbales ou comportementales désagréables (grossièreté, ton de voix excessif, coup, mutisme, ...). Cependant, il est essentiel de se rappeler que c'est la personne porteuse du malaise qui est en difficulté en premier.

Pour résoudre ce type de conflit, il est essentiel de pouvoir se rendre disponible à l'autre et d'adopter une position d'aidant par :

- **En premier, mettre en œuvre une communication empathique (cf. S1.2)** : écoute active de la personne en difficulté par la compréhension et les reformulations empathiques.
- **En second, proposer une résolution de problème en utilisant la technique en 4 étapes (cf. C2.3).**

3. Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2

Dans les conflits de type 2, les besoins ou valeurs de plusieurs personnes sont en opposition. Toutes les parties ressentent un malaise par rapport à une situation partagée. Pour résoudre ce type de conflit, il est nécessaire de mettre en œuvre un processus de négociation, une approche **gagnant-gagnant** qui vise à trouver un accord satisfaisant pour toutes les personnes.

Caractéristiques de la négociation

La négociation est une démarche de résolution de conflit dans laquelle les personnes concernées se rencontrent en face-à-face et travaillent ensemble pour résoudre leur différend par un **accord constructif** (de type gagnant-gagnant). Elle se distingue des approches traditionnelles de résolution de conflit (de type domination/soumission) par des comportements constructifs (écoute empathique, assertivité, recherche de solution consensuelle), un respect mutuel (des besoins et valeurs de chacun), une relation équilibrée (évitant les rapports de force et de domination) (cf. Tableau ci-dessous).

Tableau 1. Caractéristiques de la résolution de conflit par la négociation en comparaison au mode domination/soumission

Type de résolution de conflit	Comportements mis en œuvre	Respect de soi et de l'autre (besoins et valeurs)	Type de relation	Type de relation
Négociation	Comportements constructifs : s'affirmer (assertivité), écouter et comprendre (empathie), recherche de solution	Oui	Équilibrée	<i>Gagnant/gagnant</i>
Domination/soumission	Comportements nuisibles de type agressif : frapper, pousser, menacer, provoquer, crier... Comportements nuisibles de type passif : rejeter, nier, ignorer, éviter, céder...	Non (Soi ou l'autre)	Dominé/ dominant	<i>Perdant/perdant ou perdant /gagnant</i>

Plusieurs attitudes et compétences préalables sont nécessaires à la mise en œuvre d'une stratégie de négociation.

Attitudes préalables à la négociation

- **Faire la distinction entre le problème et les personnes :** maintenir une relation de qualité et faire face ensemble au problème (« Être dur avec le problème, mais doux avec les personnes »).
- **Raisonner en termes de besoins et valeurs :** Accueillir et reconnaître les besoins et valeurs de chacun, sans chercher à déterminer qui a tort ou raison.
- **Vouloir trouver une solution consensuelle :** Rechercher une solution satisfaisante pour toutes les parties, en évitant les rapports de force.

Compétences préalables à la négociation

- **S'apaiser et être disponible,** pour être totalement présent à soi et à l'autre (cf. C1.3).
- **S'affirmer** par l'assertivité et le refus (cf. S2.1).
- **Communiquer de façon empathique** (cf. S1.2).
- **Réfléchir de façon créative et ouverte** (flexibilité mentale) pour trouver une solution constructive et consensuelle (cf. C1.2).

Mise en œuvre de la négociation

La négociation peut alors être mise en œuvre via la **technique de résolution de problème en 4 étapes adaptée aux situations interpersonnelles**.

Tableau 2. La technique de résolution de problème en 4 étapes adaptée aux situations interpersonnelles

Actions mentales et comportementales (AADA)	Les 4 étapes	Ce que nous faisons
Attention et observation de l'information présente	1. Nous nous apaisons, nous observons et analysons la situation conflictuelle	Voir point 1 ci-dessus
Analyse de l'information présente grâce aux apprentissages	2. Nous imaginons et nous réfléchissons et ressentons	Chacun laisse venir sans se censurer (brainstorming), toutes les solutions qui permettraient de résoudre le différend de façon satisfaisante pour toutes les parties prenantes Nous analysons et ressentons les solutions proposées et leurs conséquences (pour chacun).
Décision grâce à l'information présent et aux apprentissages	3. Nous choisissons	Nous choisissons la solution la plus avantageuse en nous appuyant sur notre analyse et sur nos ressentis internes.
Action verbale et/ou comportementale	4. Nous mettons en œuvre	Nous définissons la solution choisie de façon explicite et opérationnelle : faits précis, délai, quantité, condition, durée... (qui ? fait quoi ? comment ?) Nous mettons en œuvre la solution choisie et observons si ça fonctionne. Nous ajustons en fonction de ce que nous observons.

Principaux effets

Résoudre les conflits de façon constructive génère trois principaux effets bénéfiques :

- **La diminution des rapports de force et de domination, la réduction de l'hostilité et l'augmentation de la coopération** : Cette compétence permet d'éviter que les difficultés interpersonnelles inhérentes à toute relation ne se transforment en crises et en problèmes chroniques. Elle réduit l'hostilité et les rapports de pouvoir et elle favorise les relations de qualité, la coopération et améliore le climat éducatif.
- **La satisfaction des besoins affectifs et relationnels** : L'accueil et la prise en compte des besoins et valeurs de chacun renforcent la connexion à soi et à l'autre, répondant ainsi aux besoins d'affection, d'appartenance et de reconnaissance et favorisant le bien-être de tous.
- **Le renforcement des capacités cognitives (observation, analyse, créativité, esprit critique)** : cette compétence renforce les capacités d'(auto)observation des ressentis, des besoins, des valeurs et des faits en situation conflictuelle. Elle développe aussi les capacités d'analyse sur la base d'éléments factuels observés. Elle stimule aussi la **flexibilité cognitive** c'est-à-dire la capacité à changer de stratégie et de perspective afin de sortir des réactions rigides et automatiques mutuellement.

Principales conditions

Résoudre des conflits de façon constructive implique la mise en œuvre de nombreuses CPS (cf. texte ci-dessus). En plus de ces CPS de base, deux préalables sont essentiels :

- **Prendre en compte de façon équitable les besoins, valeurs, intérêts et désirs de chacun, sans imposer sa position.**
- **Reconnaître la difficulté relationnelle et avoir confiance en une résolution commune** : pour résoudre un problème, il est nécessaire de pouvoir le reconnaître et d'avoir suffisamment confiance en notre capacité à le résoudre ensemble de façon constructive.

Tout le monde peut résoudre ses conflits

(Programme PRODAS, Planning familial, www.prodass.fr)

Public : ☒ Enfants

☒ Adolescents

☒ Adultes

Type d'activité : ☒ formel ☐ rituel/informel

Objectif principal : Résoudre les conflits de manière constructive

Savoirs et savoir-faire développés :

- ☒ S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle
- ☐ Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1 (=1 personne a des besoins frustrés)
- ☐ Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2 (=2 personnes ont des besoins qui s'opposent)

Modalités :

☐ En individuel

☒ En groupe

Cette activité peut être adaptée à toutes les classes d'âge.

Matériel : Tableau ou *paperboard*

Objectifs

- Découvrir une variété de procédés de résolution des conflits
- Repérer les différentes techniques que l'on emploie déjà pour résoudre ses conflits
- Développer l'intérêt et la motivation pour expérimenter de nouveaux procédés de résolution des conflits proposés par les membres du groupe
- Se sentir « outillé » pour prévenir ou pour résoudre les conflits qu'on rencontre dans sa famille, à l'école, au travail ou ailleurs...

Déroulement

Temps 1 : Dans un premier temps, on définit les « conflits » avec le groupe en termes adaptés à l'âge des membres du groupe, et en donnant des exemples concrets tirés directement de leurs expériences.

On réfléchit en groupe à la notion de conflit.

Les conflits font partie de la vie. Même en faisant tous les efforts du monde, des conflits émergeront ou éclateront parfois.

Ils proviennent généralement du fait qu'on n'a pas les mêmes besoins que les autres aux mêmes moments. Ils ne sont pas nécessairement associés à de la violence ou à de l'agressivité. La plupart du temps, on parvient à résoudre les conflits sans même s'en apercevoir. Exemple : Mon ami et moi voulons jouer avec la balle, nous jouons ensemble.

Certains conflits sont nécessaires et peuvent même nous rendre service d'une façon ou d'une autre : ils nous permettent de régler des points qui nous agacent et nous tracassent, de mettre les choses au point et de prendre un « nouveau départ »...

Une fois que l'on a résolu un conflit, on se sent généralement mieux.

Temps 2 : On invite les participants à nommer des procédés de résolution de conflits qu'ils ou elles connaissent, pour les avoir observés dans leur vie personnelle, dans leur entourage, dans un film, dans un livre... et on inscrit sur une feuille ou au tableau chaque nouveau procédé découvert.

On décrit, dans le même temps, chacun de ces procédés de résolution des conflits que l'on peut employer dans une situation qui semble sans issue, en montrant que la créativité et la bonne volonté sont des ressources précieuses dans ces occasions.

Temps 3 : À la fin des activités, on compare avec le groupe cette liste à la nôtre en attirant leur attention sur les procédés non mentionnés (Voir Fiche Outil).

Intégration

Chaque fois qu'un(e) participant(e) mentionne un procédé de résolution des conflits, on l'invite à l'expliquer, puis on anime une discussion en groupe en utilisant des questions comme :

- Comment fonctionne ce procédé ?
- Quels effets, quels résultats donne-t-il ?
- Avez-vous déjà réussi à résoudre un conflit ainsi ?

Outil pour l'activité

Les listes suivantes ne sont pas exhaustives et les définitions nécessitent d'être creusées.

Vous pourrez les utiliser à titre illustratif et comme base de travail, tout en les complétant d'exemples issus de votre expérience et de celle du groupe.

Quelques réactions face au conflit

- La violence : Recourir à la violence verbale ou physique (éventuellement à définir avec le groupe et à étayer par des exemples)
- La fuite : Se replier sur soi-même ou quitter les lieux plutôt que de faire face au conflit
- La soumission : Céder aux désirs de l'autre et abandonner les siens
- Le « rapportage » : Tenter d'impliquer d'autres personnes afin qu'elles règlent le conflit à sa place

Quelques procédés de transformation des conflits

- L'ajournement : On décide d'un commun accord de remettre la discussion à un moment plus approprié
- La distraction : On détourne l'attention des parties afin d'alléger la tension
- L'abandon : On passe à autre chose quand on ne peut résoudre le problème
- L'exagération : Les personnes en cause interprètent la position de l'autre en l'amplifiant
- L'humour : On libère la colère engendrée par le conflit d'une façon humoristique

Quelques procédés de résolution des conflits

- L'écoute active : Une personne écoute l'autre, decode son message et lui reflète ce qu'elle dit afin de s'assurer qu'elle l'a bien comprise
- L'explication : Chacun expose sa position personnelle sur le conflit sans menacer l'autre
- L'excuse : On dit qu'on est désolé(e), sans pour autant s'accuser d'avoir tort
- L'alternance : Chacun bénéficie des avantages désirés à tour de rôle
- Le partage : On décide de partager pour en tirer un avantage réciproque
- Le hasard : On résout le conflit en tirant au sort
- Le compromis : Les parties renoncent à une de leurs exigences afin d'arriver à une solution acceptable de part et d'autre
- La négociation : Chacun communique sa position personnelle au sujet du conflit et on discute ensuite des solutions possibles
- La médiation : On consulte une tierce personne pour éclaircir et régler une situation complexe ou trop intense
- Résolution de problème sans perdant : On identifie ses buts et besoins de part et d'autre, et on détermine ensemble des façons de les satisfaire.

J'ai négocié, ou fait un compromis, et résolu ainsi le conflit

(Programme PRODAS, Planning Familial, www.prodass.fr)

Public : ☒ Enfants

☒ Adolescents

☒ Adultes

Type d'activité : ☒ formel ☐ rituel/informel

Objectif principal : Résoudre les conflits de manière constructive

Savoirs et savoir-faire développés :

- ☐ S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle
- ☐ Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1 (=1 personne a des besoins frustrés)
- ☒ Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2 (=2 personnes ont des besoins qui s'opposent)

Modalités :

☐ En individuel

☒ En groupe

L'activité peut être adaptée pour être pratiquée avec des enfants

Matériel :

L'animateur explique que les membres du groupe et lui-même vont prendre un temps de réflexion et d'expression personnelle, qui va permettre de mieux se connaître soi-même et de mieux connaître les autres, en essayant, aujourd'hui, de se souvenir d'une expérience personnelle sur le thème suivant : J'ai négocié, ou fait un compromis, et résolu ainsi le conflit. Une fois qu'ils ont trouvé une expérience, les participants sont invités à identifier les ressentis éprouvés, les pensées qui les ont traversés et les comportements qu'ils ont adoptés lors de cette expérience. Lorsqu'un participant prend la parole, l'animateur l'aide à formuler son histoire s'il a du mal à le faire, puis reformule son propos pour qu'il se sente entendu, compris et accepté. Une fois qu'il a terminé, s'il n'a pas exprimé son ressenti, ses pensées et comportements, l'animateur l'aide à les identifier :

- Si j'ai bien compris ton histoire/expérience, tu nous as raconté que... Est-ce que c'est bien ça ? L'animateur laisse la personne compléter, rectifier ou bien valider sa reformulation.
- Comment te sentais-tu lorsque... ?
- À la fin de l'histoire, te sentais-tu différemment ? Est-ce que tu t'es dit quelque chose de particulier à ce moment-là ?
- Comment as-tu agi ?
- Merci beaucoup pour cette histoire !

Il est fondamental de remercier chaque personne pour le partage de son expérience qui sert à tout le groupe. Puis l'animateur passe la parole à une autre personne qui souhaite raconter une expérience. L'animateur est également invité à raconter une expérience sur le même thème, ce qui permet de favoriser l'interconnaissance et le lien de confiance entre l'adulte en position d'éducateur et les jeunes. Si les participants ont du mal à se lancer, l'animateur peut aussi commencer par raconter son expérience sur le thème.

Un conflit ? Que faire ?

(Kit pédagogique pour les séances d'empathie à l'école Volume 3, ministère de l'Éducation et de la Jeunesse & Santé publique France)

Public : ☒ Enfants

☐ Adolescents

☐ Adultes

Type d'activité : ☒ formel ☐ rituel/informel

Objectif principal : Résoudre les conflits de manière constructive

Savoirs et savoir-faire développés :

☐ S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle

☐ Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1 (=1 personne a des besoins frustrés)

☒ Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2 (=2 personnes ont des besoins qui s'opposent)

Modalités :

☐ En individuel

☒ En groupe

Matériel : Scénarios à distribuer

Une activité pour apprendre à résoudre des conflits de façon constructive - 1

Un conflit ? Que faire ?

Niveau : cycle 1

Domaine d'apprentissage : mobiliser le langage dans toutes ses dimensions, apprendre à vivre ensemble

Objectifs spécifiques :

- comprendre ce qu'est un conflit
- apprendre à exprimer ses sentiments et ses besoins en vue de résoudre un conflit

Durée : environ 30 minutes

Modalités : travail de groupe

Prérequis : compréhension du vocabulaire associé

Matériel : images ou illustrations représentant des situations de conflits en maternelle, éventuellement albums de jeunesse présentant des situations de conflit

Proposition de déroulé de l'activité

1- Phase de mise en projet

- Rappeler ce qui a été vu précédemment, notamment sur les émotions, la communication efficace.
- Présenter les objectifs de l'activité aux élèves : comprendre de ce qu'est un conflit (= quand on n'est pas d'accord) et apprendre à le résoudre de manière positive ensemble.

2- Mise en activité

Étape 1 : discussion guidée

- À partir d'un album de jeunesse ou d'une image, proposer plusieurs situations illustrant différents types de conflits. Par exemple :
 - *Leïla est contente, elle a réussi à faire le puzzle toute seule. Leïla appelle l'institutrice ou l'instituteur mais Jules arrive et défait le puzzle.*
 - *Naël choisit un livre dans la bibliothèque, Pauline veut le même et le lui prend des mains.*

- Les élèves jouent dans la cour. Un petit groupe de garçons décident de jouer au ballon. Elsa et Sarah souhaitent se joindre à eux. Ils refusent.
- Poser des questions ouvertes pour encourager la réflexion :
« Que voyez-vous dans cette image. Que comprenez-vous dans l'histoire ?
À votre avis, comment se sentent les enfants dans cette situation ? »
- Guider les enfants à réfléchir à des solutions qui pourraient être justes et respectueuses des besoins de chacun.

Étape 2 : finalement, qu'est-ce qu'un conflit ?

- Définir le terme « conflit » de manière simple et accessible pour les enfants :
« Un conflit, c'est quand des personnes sont en désaccord, soit parce qu'elles veulent la même chose en même temps, soit parce qu'elles veulent des choses différentes, soit parce qu'elles n'ont pas le même avis, et qu'elles finissent par se fâcher ou se disputer. »

Focus pour les professeurs : le nom « conflit » tire son origine du latin *conflictus* « choc, lutte, combat (au sens propre et au sens figuré) », lui-même tiré du verbe *confligere* « combattre ».

Étape 3 : activité pratique

- Les enfants sont répartis par petits groupes. Chaque groupe choisit un scénario de conflit parmi ceux présentés en étape 1 ou ceux présents dans les « Ressources à imprimer ».
- Chaque groupe doit jouer la situation proposée, pour la comprendre, puis discuter et décider de solutions possibles pour résoudre le conflit de manière juste et respectueuse. Il peut les représenter sous forme de dessin ou les dicter à l'adulte.
- Un adulte sera présent pour les aider et les guider dans leur réflexion.

Exemples de solutions aux conflits :

Les différentes phases pour arriver à une issue positive du conflit peuvent être abordées. Il faut pouvoir :

- retrouver le calme face à la tempête des émotions
- comprendre le besoin de chacun
- imaginer des solutions et choisir la meilleure pour tous
- Proposer à Jules de refaire le puzzle avec Marie.
- Proposer à Pauline et Marc de s'installer ensemble dans l'espace lecture pour lire le livre ensemble.
- Proposer à Elsa et Marie de constituer leur propre équipe pour jouer au ballon.

Étape 4 : pratique de la résolution de conflits

- Chaque groupe d'enfants présente le scénario du conflit et ses idées de solutions devant la classe.
- Encouragez la discussion et la rétroaction constructive de la part des autres enfants.
- Mettez en évidence les idées qui favorisent la collaboration et le respect mutuel.

Étape 5 : conclusion

- Résumez les idées principales de la séance : comprendre les conflits, exprimer ses sentiments et ses besoins, et trouver des solutions ensemble.
- Un affichage peut être créé suite à ces séances reprenant ainsi les situations de conflits et les solutions proposées.
- Félicitez les enfants pour leur participation et leur créativité dans la résolution de conflits.
- Encouragez-les à utiliser les compétences apprises lorsqu'ils sont confrontés à des conflits à l'avenir.

3- Bilan de l'activité

- Demander aux élèves ce que leur a apporté l'activité.
- Terminer par : « Qu'avez-vous appris aujourd'hui grâce à cette activité » ?

Modalités de différenciation et prolongements possibles

- La définition peut être construite à partir de la lecture d'albums de jeunesse.
- Pour des élèves très émotifs ou en grande difficulté dans la gestion de leurs émotions, il sera préférable d'utiliser des situations qu'ils n'ont pas vécues.
- Pour les élèves les plus jeunes, avec l'adulte :
 - soit décrire l'image, faire identifier ce qui pose problème, guider par des questions ;
 - soit faire jouer les situations par un élève (ex. : donner un puzzle à un élève et demander à un autre de venir le lui prendre) puis arrêter le jeu au moment qui pose problème, comme un « arrêt sur image ». Engager un échange (guidé par les questions de l'adulte) pour montrer ce qui pose problème, ce que ressentent les élèves, comment on peut faire « autrement » pour ne pas arriver au conflit ou pour le résoudre.

Ressources à imprimer

Exemples de situations de conflits



Saynètes de résolution de conflits
(Programme PRODAS, Planning Familial, www.prodass.fr)

Public : ☒ Enfants

☐ Adolescents

☐ Adultes

Type d'activité : ☒ formel ☐ rituel/informel

Objectif principal : Résoudre les conflits de manière constructive

Savoirs et savoir-faire développés :

☐ S'apaiser, observer et analyser une situation conflictuelle

☐ Mettre en œuvre une stratégie d'aide pour résoudre un conflit de type 1 (=1 personne a des besoins frustrés)

☒ Mettre en œuvre une stratégie de négociation pour résoudre un conflit de type 2 (=2 personnes ont des besoins qui s'opposent)

Modalités :

☐ En individuel

☒ En groupe

Matériel : Scénarios à distribuer

Déroulement

Temps 1 : Après avoir rappelé aux participants que les conflits sont inhérents à la vie de tous.tes mais qu'il peut être intéressant de travailler sur nos facultés à les résoudre, on peut expliquer que l'activité du jour va permettre de travailler sur différents procédés de résolution de conflit.

Inviter ensuite deux personnes volontaires pour jouer devant le groupe une des situations de conflit décrites dans les scénarios.

Temps 2 : Après avoir lu l'un des scénarios, les deux volontaires jouent la saynète source de conflit devant le groupe.

Pensez à les remercier après la saynète !

Si besoin, ils peuvent rejouer la scène plusieurs fois pour leur permettre de véritablement identifier le ou les ressentis de leurs personnages respectifs, et l'interpréter devant le groupe.

Pour cela, après la première scène on peut leur demander :

- Qu'est-ce que tu as ressenti quand tu jouais ?
- À ton avis qu'est-ce que ton personnage ressent ?

Si la scène de conflit est véritablement incarnée par les acteurs, la nécessité de chercher un procédé de résolution à ce conflit se fait davantage sentir.

Temps 3 : On propose ensuite au groupe de réfléchir ensemble à une façon de résoudre le conflit, et de jouer la ou les propositions devant le groupe. Une fois que les personnes volontaires ont rejoué la saynète avec leur propre procédé de résolution de conflit, les remercier et leur demander comment ils/elles appelleraient ce procédé de résolution de conflit.

Noter ce procédé au tableau.

Temps 4 : Si nécessaire, on peut ensuite proposer aux volontaires de rejouer la saynète en résolvant le conflit selon le procédé indiqué en fin de scénario. Demander au groupe comment se nomme ce procédé de résolution de conflit d'après eux.

Temps 5 : Deux autres volontaires viennent jouer la saynète conflictuelle suivante.

Intégration

À tout moment de l'activité permettre aux enfants de s'exprimer sur les conflits et leurs procédés de résolution. À la fin de l'activité leur permettre de prendre conscience de tous les procédés de résolution expérimentés lors de l'activité.

Les scénarios proposés permettent de lancer l'activité et d'en comprendre le fonctionnement. Ils sont aussi un support pour aider les participants à réfléchir dans un deuxième temps à des conflits (vécus ou fictifs) qu'ils auraient envie de mettre en scène et auxquels ils pourraient chercher des procédés de résolution. Cela peut permettre de saisir plus intimement l'intérêt de travailler sur les conflits et leur résolution

Mieux vaut ne pas inciter les enfants à présenter des conflits dans lesquels ils sont plusieurs à être impliqués à ce moment-là pour éviter un règlement de compte.

Scénarios pour saynètes de conflits à jouer

- Les scénarios proposés permettent de lancer l'activité et d'en comprendre le fonctionnement. Ils sont aussi un support pour aider les participant(es) à réfléchir dans un deuxième temps à des conflits (vécus ou fictifs) qu'ils auraient envie de mettre en scène et auxquels ils pourraient chercher des procédés de résolution. Cela peut permettre de saisir plus intimement l'intérêt de travailler sur les conflits et leur résolution.

Vous trouverez à la fin de chaque scénario proposé le procédé de résolution de conflit utilisé dans la saynète. Pour chacun d'entre eux, d'autres types de résolution sont possibles cette fois à l'initiative du couple d'acteurs, ou d'un autre binôme qui vient jouer à son tour.

1^{er} scénario : « Aide bibliophile »

1^{er} acte : Le premier acteur transporte une grosse pile de livres. Le deuxième arrive en courant, veut l'aider et lui arrache les livres des mains. Le premier ne veut pas qu'on l'aide et crie à tue-tête : « Laisse-moi tranquille ! »

2^e acte : Le conflit se résout lorsque le premier explique au second pourquoi il ne veut pas de son aide.

Procédé : L'explication

2^e scénario : « Argent trouvé »

1^{er} acte : Une pièce de monnaie brille par terre. Les deux acteurs la voient en même temps et ils veulent l'avoir tous les deux. Un conflit s'ensuit car chacun dit que la pièce de monnaie lui appartient.

2^e acte : Pour résoudre leur conflit, ils décident de tirer la pièce de monnaie au sort.

Procédé : Le hasard

3^e scénario : « Siège libre »

1^{er} acte : Dans la voiture ou le bus, il y a une place de libre à l'avant. Les deux acteurs veulent l'occuper et un conflit éclate.

2^e acte : Les deux acteurs décident de l'occuper à tour de rôle et résolvent ainsi leur conflit. Le premier l'occupe jusqu'à la moitié du trajet, puis cède la place à l'autre.

Procédé : L'alternance

4^e scénario : « Une balle, deux joueurs »

1^{er} acte : Les deux acteurs se querellent car ils veulent tous les deux jouer avec la même balle.

2^e acte : Ils décident de jouer ensemble, avec la même balle, et le conflit est alors résolu.

Procédé : Le partage

5^e scénario : « Collision vers l'autobus »

1^{er} acte : Deux acteurs courent en direction de l'autobus. Le premier est très pressé et ne voit pas le deuxième qui court lui aussi dans la même direction. Sans s'en rendre compte, le premier fait un croche-pied au deuxième. Celui-ci trébuche, se fâche et insulte le premier.

2^e acte : Le premier s'excuse et le deuxième accepte ses excuses. Ils ont résolu leur conflit.

Procédé : L'excuse

N.B : *Mieux vaut ne pas inciter les enfants à présenter des conflits dans lesquels ils sont plusieurs à être impliqués à ce moment-là pour éviter les règlements de compte.*