



Vers une gestion enrichissante des tensions et des conflits



Interventions en prévention et gestion des conflits par la communication bienveillante et la médiation dans les collèges

Partenaire de longue date du Conseil Général 13 pour les séjours éducatifs & sportifs à dominante culturelle, l'Association Le Petit Prince intervient aussi dans les collèges pour sensibiliser les jeunes à l'approche respectueuse de la relation, à la citoyenneté et aux valeurs.

INTENTIONS ÉDUCATIVES

Le conflit n'est ni bon, ni mauvais, il ne fait qu'exprimer une divergence de points de vue. Seul ce que l'on en fait n'a d'importance et contribuera à plus de socialisation ou d'isolement. Dans nombre de conflits, les peurs et les ressentiments empêchent d'entendre les revendications des protagonistes. La tentation est grande d'entrer dans la spirale de la confrontation violente, la négation ou encore la fuite. Pourtant la parole quand elle ne juge pas, permet de canaliser et d'exprimer les émotions, d'être mieux compris et donc enclin à coopérer pour une solution.

Partant du principe que valorisation et estime de soi sont le début d'une bonne écoute, nous insistons sur la prise en compte de l'individu grâce à des ateliers de communication bienveillante et de médiation.

Ces 2 axes d'interventions principaux sont présentés ci-après.

CONDITIONS DES ATELIERS

- Des jeunes demandeurs, et la présence souhaitée d'un adulte motivé et neutre (un futur référent potentiel).
- **Cycle communication bienveillante et gestion enrichissante des conflits : 4 à 6 séances par groupe.**
- **Cycle médiation : 2 à 4 séances supplémentaires par groupe.**
- **Groupe de 12 à 15 jeunes.**
- Une durée d'environ **1h30 par séance**. Programmation de 2 séances pour 2 groupes différents par demi journée (pour minimiser le déplacement).
- **TARIF : 130€ ttc par séance, hors transport**

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE – LA GESTION DES CONFLITS

Inspirée de la Communication Non Violente, elle soutient « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant ».

Dans son ouvrage best-seller, David Servan-Schreiber décrit le processus en termes relativement simples. Selon lui, le premier principe est de remplacer tout jugement ou interprétation par une observation objective, afin d'éviter les réactions de fermeture logiques de son interlocuteur, face à une critique. Le second principe est d'éviter tout jugement pour ne parler que de ce que l'on ressent, l'autre ne pouvant contester cela. L'effort consiste alors à décrire la situation en commençant ses phrases par « je », pour être « dans l'authenticité et l'ouverture ». Cette communication nous efforce à identifier nos valeurs et nos besoins réciproques, nous encourage à utiliser un langage qui favorise le lien. Elle concentre l'attention sur l'enrichissement de la vie plutôt que sur la peur, la culpabilité, le reproche, la morale ou la honte.

Pour appliquer la démarche, la personne va s'aider en focalisant son attention sur quatre points. Quel que soit le message exprimé, elle va essayer de se relier :

1. à une **observation** rigoureuse des faits
2. au **sentiment** stimulé par cette situation
3. à l'expression du **besoin**, qui est la racine de ce sentiment
4. enfin, elle va formuler une **demande** concrète et positive



CELA DONNE, PAR EXEMPLE :

A la place du classique et poétique « Dégage bouffon ! »

Observation Quand je vois qu'il y a toujours du monde autour de moi depuis 1 heure...

Sentiment ... je me sens énervé ...

Besoin ... car j'aimerais être un peu seul ...

Demande ... peut-on se voir après déjeuner ?

J'ai exprimé le besoin qui est juste pour moi. J'ai évité la violence verbale, mais aussi la violence envers moi même qui consisterait à étouffer mon ressentiment ou fuir la situation !

J'ai pu faire part de mes désirs dans le respect de l'autre et celui de mes émotions, permettant ainsi de mieux les entendre et donc de les transformer.

Mon besoin de solitude satisfait, ma colère pourra retomber, et on peut prédire que ma sociabilité reviendra naturellement.

Évidemment, cette façon de s'exprimer n'a pas pour objet de nous enfermer dans un schéma de dialogue. Une fois comprise chacun s'approprie la méthode en fonction de sa personnalité.

CONTENU DE L'ATELIER COMMUNICATION

L'atelier débute par une présentation du projet, ainsi que des « règles du jeu ». C'est la mise en place d'un cadre sécurisant, favorisant l'expression libre de la parole et des besoins de chacun, l'écoute mutuelle et respectueuse. Suit une « mise en condition » grâce à un échauffement qui nous rend disponible les uns pour les autres. En fonction du groupe il pourra s'agir d'un temps calme et guidé, de jeux de rythmes sous forme coopérative ou de théâtre social.

Pour continuer dans cette énergie de participation et d'écoute, nous alternerons échanges verbaux avec l'intervenant, et mises en situation : petits jeux de rôles, exemples de conflits bloquant vécus entre les jeunes.

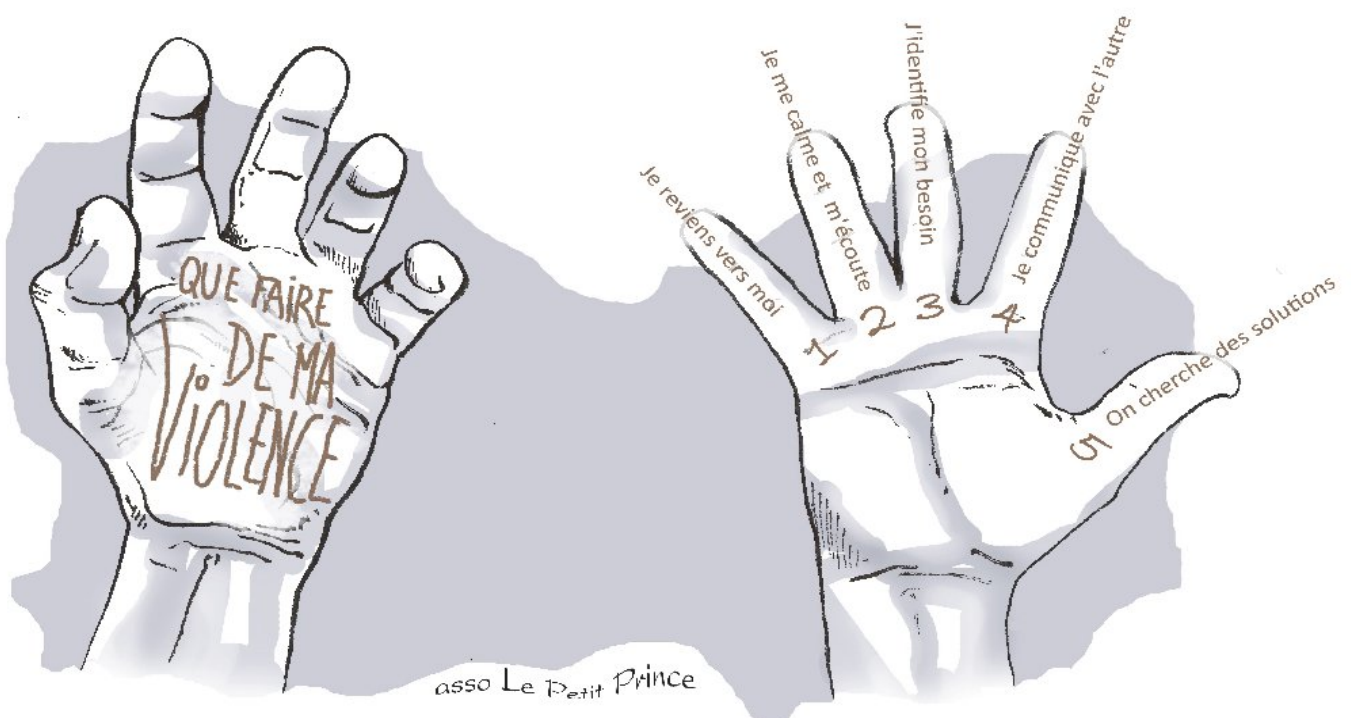
Seront abordés :

- les notions de ressentis, de besoins, et leur juste expression
- la capacité à s'exprimer à partir du « je », le jugement, les étiquettes et autres attitudes enfermantes (suppositions sur l'autre, « styles » ou rôles sociaux ...)
- la réaction face à l'injure et le choix de rester centré
- apprendre à « surfer sur la vague de l'autre » ; soit envisager ou intégrer une réelle capacité d'attention et présence à l'instant, ou tout au moins observer si on arrive à être là avec l'autre ou pas !

A l'issue des ateliers, le collégien tendra vers la reconnaissance des émotions qu'il peut traverser dans des situations agréables ou désagréables et leur influence positive ou négative sur ses comportements et ses relations. Cette observation générale aide le jeune citoyen dans la prise de recul nécessaire à l'orientation de son libre arbitre.

Plus libre de ses émotions, il peut envisager d'aider d'autres jeunes à clarifier leurs besoins.

Cet atelier permet d'aborder la médiation avec des outils efficaces.



LA MÉDIATION PAR LES PAIRS

La médiation est l'intervention d'une tierce personne pour établir ou rétablir la communication entre des parties en conflit. Le médiateur n'a pas pour fonction de définir un gagnant et un perdant comme peut le faire le juge ou l'arbitre, mais de tisser les fils pour que les parties en présence retrouvent la maîtrise de « leur » conflit et tentent d'y apporter une solution.

Comment réagir face au jeune qui s'oppose ? Être contre, c'est s'appuyer sur, sans prendre le risque de formuler ses propositions. Grâce au dialogue, ce « contre » peut servir de soutien et nourrir l'intention des élans futurs. Aider une personne à clarifier ses positions ou sentiments ne veut pas dire qu'on les cautionne ou les appuie. Parfois même, la seule clarification des faits aidera à l'évolution de la situation.

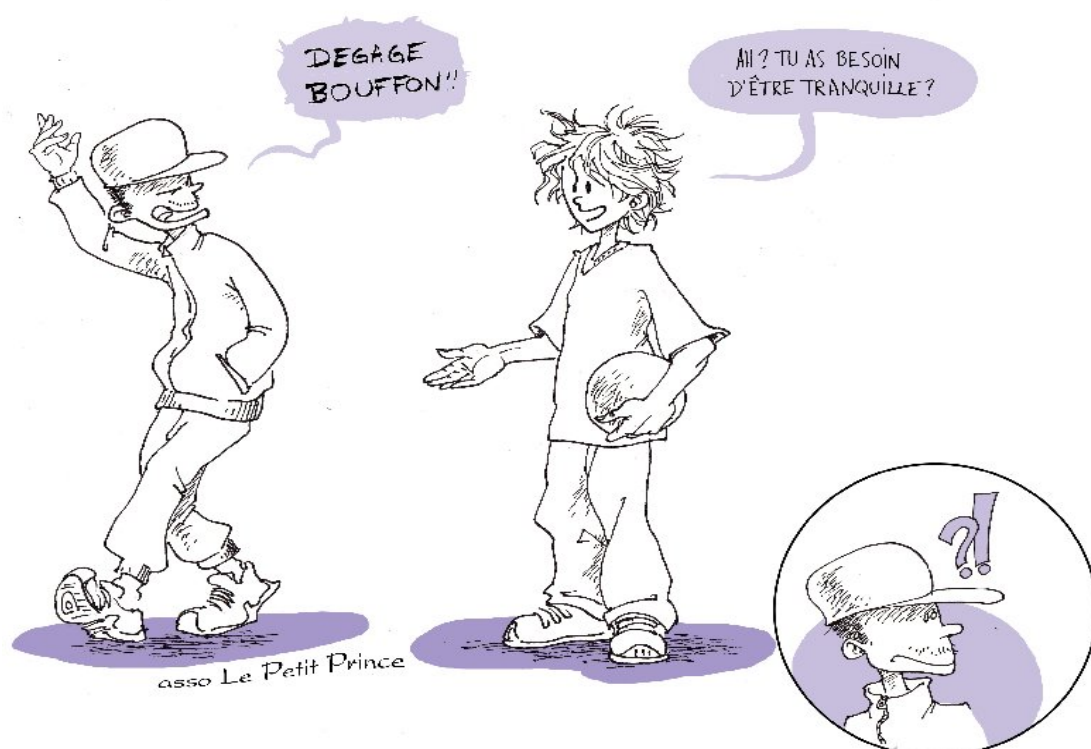
OBJECTIFS DE L'ATELIER

- Aider les jeunes à réfléchir sur ce qu'est un conflit et à vérifier qu'il existe d'autres issues que la violence verbale ou physique pour les régler.
- Aborder les outils qui aideront la gestion de leurs propres conflits.
- Proposer une méthode de médiation simple.
- Voir comment la médiation peut trouver sa place dans le collège

EXEMPLE DE PROGRESSION

- Présentation du projet
- Pourquoi est-on généralement en conflit, dans sa vie, sa famille, au collège... ?
- Nos habitudes dans les situations de conflit
- Des êtres différents engendrent des points de vue différents
- La déformation de l'information. La rumeur.
- Accueillir la souffrance ou/et Réaffirmer la règle?
- Apprendre à formuler des faits, des émotions, des valeurs. Différencier l'acte et la personne. Éviter jugements et interprétations
- Apprendre à écouter l'autre : attitude physique, attention, mémorisation.
- Pratique de l'écoute active (empathie, reformulation...), et résolution sans violence des conflits (négociation, approche coopérative du conflit vers une solution gagnant/gagnant)
- Évaluation

Des références de documents pédagogiques, d'ouvrages, d'affiches et de sites sont transmis en fin de session pour aider la mise en place du processus.



IMPLICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

A l'issue de la formation, les collégiens sont à la fois dans la curiosité, l'envie de mettre en pratique, et la peur d'être mal accueillis par les autres. Aussi seul le soutien de l'établissement favorisera l'émergence du changement.

Voici quelques questions à aborder avant la formation :

- Quels élèves choisir et comment le faire (cf. ci dessous « qualité du médiateur ») ?
- Comment s'assurer de leur motivation et engagement sur un cycle complet ?
- Comment encourager et valoriser les apprentis médiateurs ?
- Comment informer leur parent ?
- Quels adultes accompagneront le dispositif : enseignants, surveillants, CPE ? Tant en assistant à la formation, qu'en assurant son suivi : présence lors des premières médiations, application de la complémentarité règlement / médiation, feed back, encouragement et soutien.
- Quand ? Peut on trouver un horaire, qui pourrait être à l'heure du déjeuner, afin qu'il n'est pas le sentiment qu'on ajoute à leur emploi du temps ?
- Pourquoi ? Nos attentes envers les élèves s'harmonisent elles avec ce qu'ils seront prêts à fournir à l'issue de la formation ?
- Où ? Quel lieu pour la formation ? Un espace calme et convivial, (par exemple une petite salle avec pour s'asseoir des coussins ou des chaises). Mais aussi un lieu pour que les médiateurs en herbe puissent exercer ?
- Comment soutenir et pérenniser l'action après : comment informer les autres élèves que des médiateurs, un lieu, et un temps ont été définis, pour améliorer la vie du collège. Réfléchir aux moyens d'informations. Compréhension de la complémentarité règlement / médiation : en cas de conflit, je trouve un accord en présence du médiateur ; sinon le collège le trouvera pour moi !

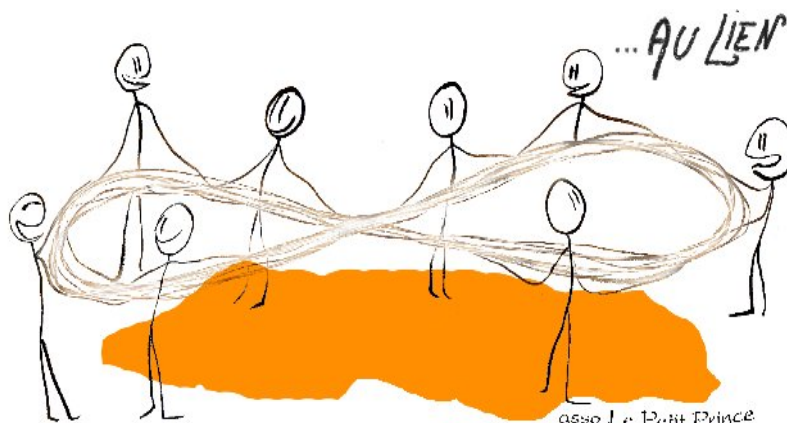
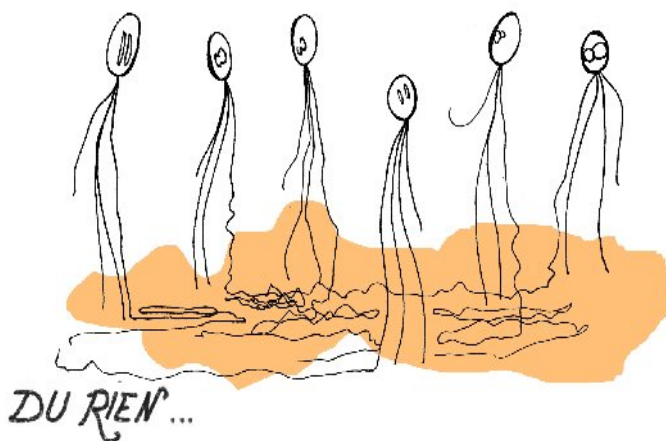
LES QUALITÉS EN PROGRESSION CHEZ UN MÉDIATEUR

Mieux les candidats auront été choisis suivant leurs qualités naturelles, plus leurs actions seront justes et feront écho.

Profil des candidats médiateurs :

Écoute, humilité, discrétion, créer des liens, respect des intérêts de chacun, détaché du pouvoir. Enthousiasme à créer un espace d'où l'on sortira grandit et aux valeurs humaines plus présentes.

Accord des parents.



LA SYNTHÈSE DES 2 ATELIERS (6 à 8 séances)

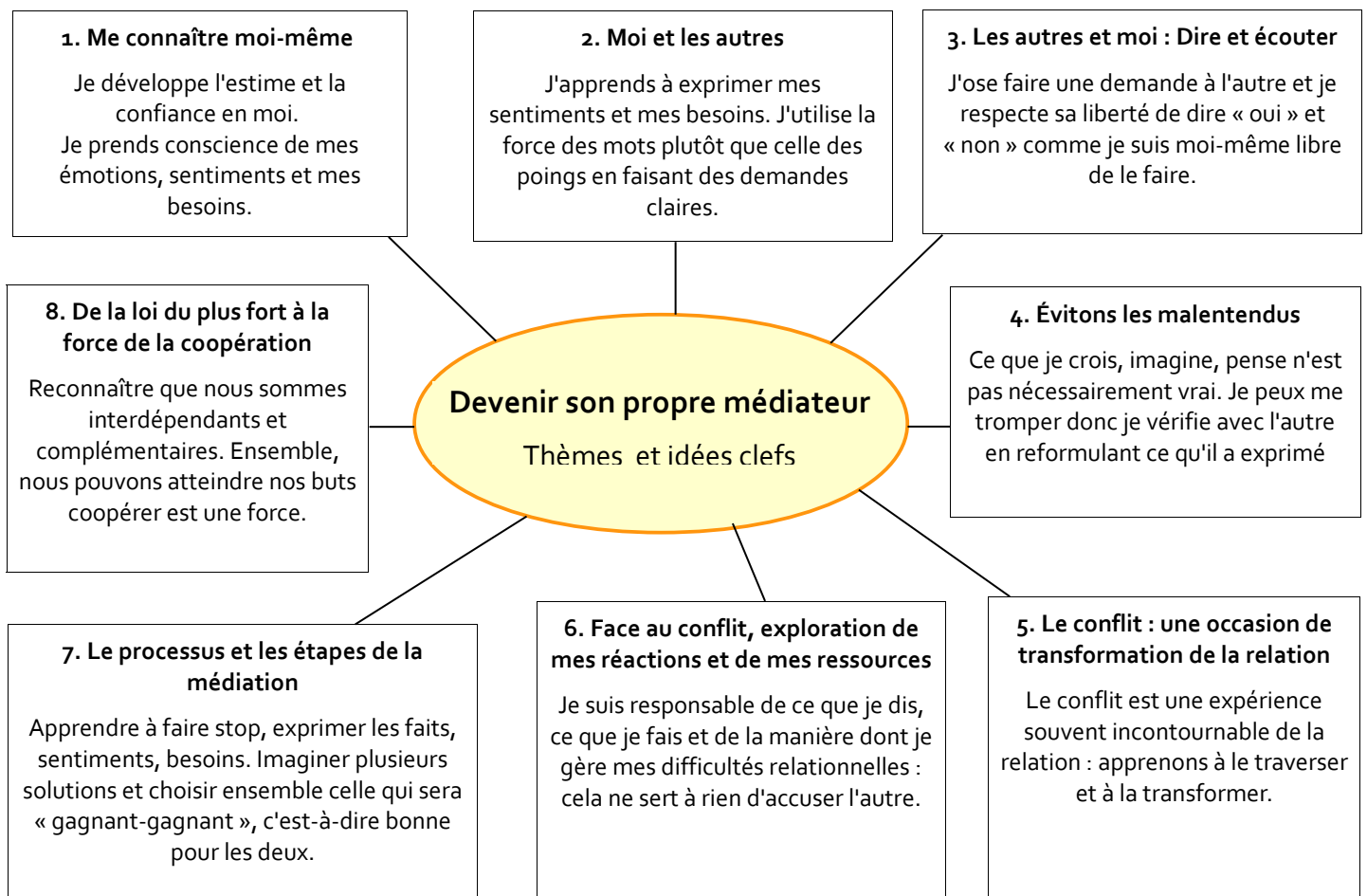
C'est la **médiation encouragée par la communication bienveillante** et la capacité à devenir le médiateur de soi-même.

Développer l'écoute de ses sentiments, c'est développer les possibilités de sa voix intérieure et le discernement positif/négatif, et finalement la responsabilité de ses actes.

En nous entendant nous-mêmes, nous nous entraînons aussi, à l'écoute des autres.

Peut-on toucher là à l'antidote de la violence ? Pour enfin reconnaître chez l'autre l'humanité qui raisonne aussi en nous !

Une progression naturelle en 8 points :



Source : « Devenir son propre médiateur » J. Timmermans-Delwart

« La crise dans laquelle nous sommes rentrés, les inégalités sociales croissantes et la montée des courants autoritaires font de notre époque, un moment critique pour l'humanité, qui se trouve aussi face à la possibilité d'un saut qualitatif dans sa propre histoire. Un autre espace est possible si nous savons repérer et faire grandir une autre manière d'être au monde qui est déjà là. En nous reliant à autrui à partir des besoins qui fondent notre commune humanité, plutôt qu'à partir de nos pensées qui disent qui a raison et qui a tort, s'ouvre un changement profond... Retrouver un accueil de soi, de l'autre, de la vie, de la nouveauté et du non savoir ouvre une attitude vierge qui permet la pacification en profondeur parce qu'elle signe la fin de la première lutte : celle qui se joue à l'intérieur de nous-même. »

Marshall Rosenberg