

UNITE DIDACTIQUE 6

LA PREVENTION DU CONFLIT. LA COMMUNICATION

Présentation

Dans la salle de cours, pour son bon fonctionnement, il est indispensable d'être conscient de la dynamique d'interaction et communication ainsi que des effets que celles-ci produisent. Il est fondamental que toutes et tous, aient la possibilité de s'exprimer, les professeurs comme les élèves ; de telle sorte que, l'ambiance de classe, les relations interpersonnelles et même le processus d'apprentissage, soient favorisés.

Lorsqu'il existe une prédisposition qui permet de nouer des liens entre les individus, nous obtenons, parmi tant d'autres, les avantages suivants : plus de coopération avec les autres, une augmentation de la productivité, une efficacité dans le travail d'équipe, de meilleures qualifications, qui sont à la base de connaissance plus solide, une augmentation de la confiance en soi et une plus grande capacité à négocier.

Objectifs

- Reconnaître les formes de communication particulières et analyser comment les améliorer ou comment elles peuvent mettre en difficulté les procédés de résolution de conflit
- Identifier et mettre en pratique les habilités basiques de communication qui nous aident à résoudre un conflit et analyser objectivement le comportement approprié et des autres.
- Valoriser les aspects positifs et négatifs de la communication et favoriser l'enrichissement intellectuel, affectif et social.
- Agir avec assertivité lors de situations conflictuelles tout en gardant la pertinence, l'estime et l'influence au sein du groupe social, sans jamais renoncer pour autant à ses convictions personnelles.

Matériel

- Document A "Pour commencer."
- Document B Questionnaire d'écoute auditive
- Document C " Je t'écoute, je ne t'entends pas."

Sources

- Internet: www.enfermeria.com (questionnaire d'écoute active)
- Juan Carlos Torrego. Manuel de Médiation, duquel nous avons adapté les activités n°: 1 et 2.
- Elaboration personnelle.

Durée

Chaque activité requiert le temps que l'enseignant jugera nécessaire à sa réalisation en fonction des élèves et du rythme de la classe.

Evaluation

Chaque activité sera évaluée, selon qu'elle soit individuelle ou collective, en partant de l'observation et la constatation systématique de chacune d'elles.

Les élèves s'auto évalueront lors des activités de grand groupe lorsqu'ils exposeront les résultats à leurs camarades et les difficultés qu'ils auront rencontrées.

Activités

1. Phase individuelle.

1. Pour commencer DOCUMENT A

Le professeur introduira le thème, tout en connaissant l'idée que s'en fait chaque élève, pour parvenir aux habilités nécessaires à une vraie « écoute active ».

Pour cela il demandera aux élèves qu'ils remplissent individuellement, sur une feuille blanche, les habilités que chacun pense avoir pour un procédé de ce type et les classera en trois catégories: AVANT, PENDANT et APRES l'écoute.

2. Les préalables

D'après la liste des habilités préalables tirées de l'activité précédente, le professeur demande à ce que soit fait une séquenciation plus ou moins importante ainsi qu'un ordre chronologique de celle-ci. De cette manière l'élève comprendra que les conditions préalables appartiennent à la catégorie des non verbaux.

3. Questionnaire d'écoute active DOCUMENT B

Le professeur distribuera le questionnaire qui apparaît dans le document B pour que chaque élève connaisse son niveau initial d'écoute active avant de commencer le procédé.

3. Phase collective

4. Je t'écoute, je ne t'entends pas DOCUMENT C

Les élèves se placent trois par trois, deux jouent les interlocuteurs et le troisième l'observateur qui devra remplir le questionnaire qui lui sera remis. Les trois devront jouer le rôle de l'observateur. Après ceci, ils mettent en commun leurs conclusions. Une fois terminée cette tâche les difficultés rencontrées lors de la réalisation de cette activité, seront exposées.

5. Pour continuer

Pour poursuivre l'activité 1, chaque élève apportera son Document A et nous débâterons par groupe de 4 puis de 8. Au sein de chaque groupe nous parviendrons à un accord jusqu'à ce que nous obtenions une liste unique qui sera exposée à toute la classe lors d'un débat final.

3. Phase de grand groupe.

6. Débat Final

Ici chaque groupe explique pourquoi il est parvenu à ses dernières conclusions, en rapport avec l'activité précédente et s'il a eu des difficultés dans le chemin parcouru jusqu'à présent.

7. Simulation

Un groupe de volontaire simulera une situation d'écoute active d'après chacune des phases citées précédemment. Le reste du groupe tient lieu d'observateur. Les rôles sont interchangeable, et, finalement nous faisons une évaluation en commun du grand groupe, sur des sujets tels que: comment se sont-ils sentis dans chaque rôle et les difficultés qu'ils ont rencontrées.

DOCUMENT A

“Pour commencer”

AVANT	PENDANT	APRES

DOCUMENT B

TEST D'ECOUTE ACTIVE

	Questions	OUI	NON
1	Si je m'aperçois que l'autre est sur le point de poser une question, j'anticipe et lui réponds directement, pour gagner du temps...		
2	Pendant que l'autre pose une question, j'anticipe et me mets à réfléchir sur ce que je vais lui répondre		
3	En général j'essaie de me concentrer sur ce que l'autre dit, sans prendre en considération la façon dont il me le dit...		
4	Pendant que j'écoute, je me dis des choses telles que oui! Hem... je comprends... pour lui faire savoir que je suis en train de l'écouter.		
5	Je pense que la majorité des gens n'est pas gênée qu'on l'interrompe... dans le cas où je les aide à résoudre leurs problèmes...		
6	Quand j'écoute certaines personnes, intérieurement je me demande, pourquoi ne vont-ils pas directement au fait...?		
7	Quand une personne réellement fâchée exprime sa colère, moi je pense simplement que " ça rentre par une oreille et ça sort par l'autre"		
8	Si je ne comprends pas ce qu'une personne me raconte, je pose les questions nécessaires pour la comprendre...		
9	Je contredis une personne seulement lorsque je sais que je suis positivement dans le vrai...		
10	Etant donné que j'ai entendu les mêmes reproches et critiques un nombre infini de fois je me consacre mentalement à autre chose pendant que j'écoute...		
11	Le ton de voix m'indique, généralement bien plus que les mots eux-mêmes...		
12	Si une personne éprouve des difficultés à me dire quelque chose, généralement je l'aide à s'exprimer...		
13	Si de temps en temps je n'interrompais pas les personnes, elles finiraient par me parler pendant des heures..!		
14	Lorsqu'une personne me dit tellement de choses à la fois et que je me sens incapable de les retenir, j'essaie de me concentrer sur autre chose afin de ne pas me troubler...		
15	Si une personne est très en colère, la meilleure chose qui me reste à faire c'est de l'écouter jusqu'à ce qu'elle déverse toute son ire ...		
16	Si je comprends ce qu'une personne vient de me dire il me semble redondant de lui redemander pour vérifier...		
17	Lorsqu'une personne est dans l'erreur au sujet d'un certain point de son problème il est important de l'interrompre et faire en sorte qu'elle repose le problème correctement...		

18	Lorsque j'ai eu un contact négatif avec une personne (points de vue divergents, querelle...) je ne peux pas éviter de continuer à penser à cet épisode... même après avoir rencontré une autre personne...		
19	Quand je réponds à une personne je le fais en fonction de ce que je pense être son état d'âme....		
20	Si une personne ne peut pas me dire exactement ce qu'elle veut de moi, je ne peux rien faire pour elle...		

Evaluation

Grâce à ces réponses nous pourrions évaluer notre capacité pour

- 1) Ecouter sans interrompre
- 2) Ecouter en étant attentif à 100%
- 3) Aller au delà des mots
- 4) Ecouter en incitant l'autre à approfondir

1. Ecouter sans interrompre... et encore moins contredire...!

Questions 1, 5, 9, 13, 17 – 1 point pour chaque réponse négative

5 points	Vous savez écouter sans interrompre. Votre patience vous permettra de nouer de très bonnes relations.
3-4	Parfois vous vous mettez à parler plus fort que l'autre personne... Si vous laissez les autres personnes finir avant de commencer à parler, vos rapports avec elles seraient plus simples et satisfaisants
0-2	Vous semblez tellement angoissé quand vous parlez que vous ne pouvez pas écouter... comment pouvez-vous avoir des relations avec les personnes si vous ne les écoutez pas?

2. Ecouter en étant attentif à 100%

Questions 2, 6, 10, 14, 18 – 1 point pour chaque réponse négative

5 points	Vous avez la rigueur et la sérénité suffisante pour accorder assez d'attention aux personnes qui le méritent. Cela vous permettra de développer d'excellentes relations interpersonnelles. Félicitations!
3-4	Si vous ne vous déconcentriez pas vous réussiriez à avoir des rapports

	personnels plus durables et satisfaisants.
0-2	Certainement que vous vous êtes vu très souvent en train de dire... Quoi? Comment? ;Qu'a t'il dit? Reconnaissez que pour comprendre les gens il faut être attentif à 100%..!!!

3. Aller au delà des mots

Questions 3, 7 – 1 point par réponse négative

Questions 11, 15, 19 –1 point par réponse positive

5 points	Vous êtes un auditeur empathique.... Vous parvenez à percevoir comment se sentent les personnes à qui vous parlez... Vous avez la capacité de comprendre et d'aider les gens...
3-4	Vous vous rendez compte de ce que les gens ressentent... mais vous accordez plus d'importance au message explicite...
0-2	Vous ne semblez pas vous rendre compte de ce que ressentent les personnes à qui vous parlez.

4. Ecouter en incitant l'autre à approfondir

Questions 4, 8, 12 – 1 point par réponse positive

Questions 16, 20 – 1 point par réponse négative

5 points	Vous faites tout votre possible pour que la personne puisse s'exprimer... Vous parviendrez à nouer des rapports très satisfaisants....
3-4	Vous n'êtes pas un auditeur actif ... mais vous faites de votre mieux...
0-2	Vous semblez ne pas souhaiter trop vous investir dans vos relations...

DOCUMENT C

SCENARIO DE DISCUSSION

POUR CELUI QUI PARLE:

- Quelles sont les techniques d'écoute abordées?
- Aspects positifs.
- Aspects négatifs.

POUR CELUI QUI PARLAIT:

- Comment t'es-tu senti?
- Qui t'a aidé? quand?, et pourquoi ?

POUR CELUI QUI ECOUTAIT:

- Comment t'es-tu senti?
- Qu'est-ce qui a été le plus facile?
- Qu'est-ce qui a été le plus difficile?
- Qu'elles sont les techniques que tu dois utiliser le plus?