



Erasmus+

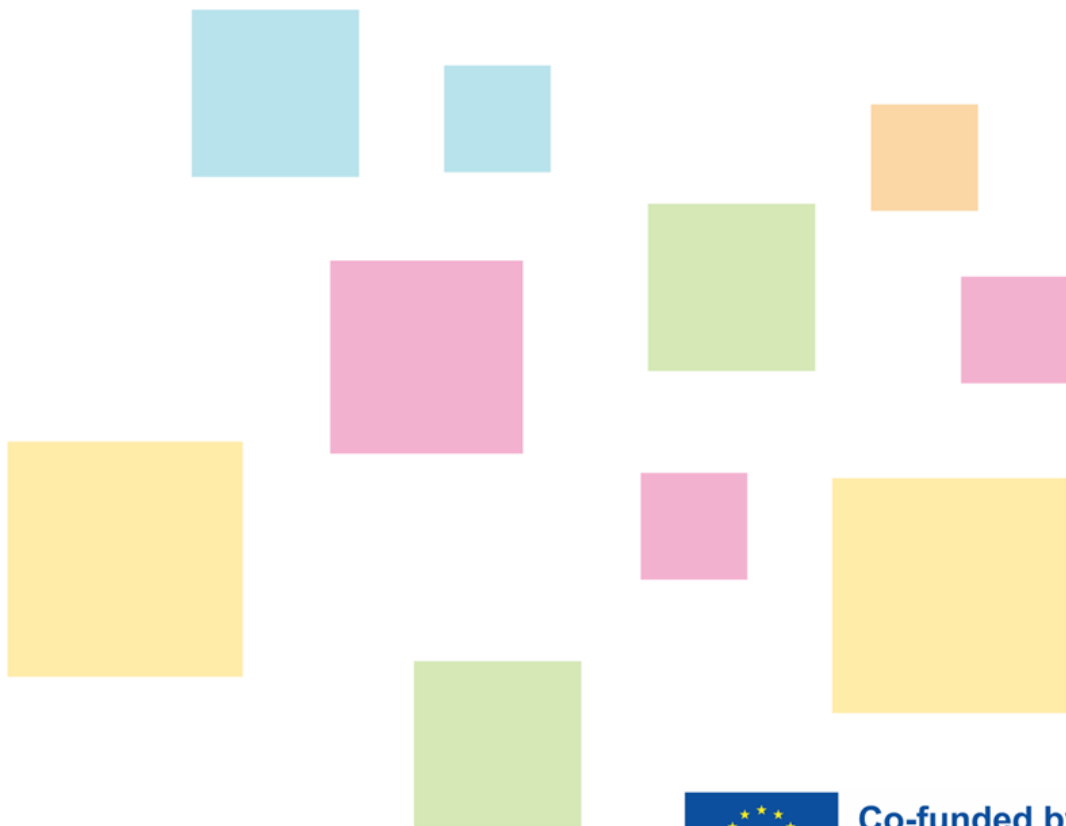
PROJECT:

### Module 3

Résolution des conflits pour  
les enseignants travaillant  
dans les écoles avec des élèves  
Roms



# PAL LAB



Co-funded by  
the European Union

## Table des matières

Module de formation 3: Résolution des conflits pour les enseignants travaillant dans les écoles avec des élèves roms	2
SECTION 1. Comprendre les conflits en milieu scolaire	2
EXERCICE PRATIQUE 1.1– Jeux de rôle et réflexion sur des scénarios des conflit	6
SECTION 2. Principes de résolution des conflits	8
EXERCICE PRATIQUE 2.1 – Le cycle d’écoute	12
SECTION 3. Stratégies proactives de prévention des conflits	14
EXERCICE PRATIQUE 3.1– Se mettre à leur place	16
EXERCICE PRATIQUE 3.2 – Cercle réparateur	18
SECTION 4. Techniques de désescalade	20
EXERCICE PRATIQUE 4.1 – Désescalade dans une classe culturellement diverse	23
SECTION 5. Compétences en communication pour la résolution de conflits	25
EXERCICE PRATIQUE 5.1 – Pratiquer la Communication Non Violente (CNV)	27
SECTION 6. Sensibilité culturelle dans la résolution des conflits	29
EXERCICE PRATIQUE 6.1 – Comprendre la sensibilité culturelle dans la résolution des conflits	32
SECTION 7. Résolution collaborative de problèmes	34
EXERCICE PRATIQUE 7.1 – Résolution collaborative de problèmes	37
SECTION 8. Prendre soin de soi et bien-être	39
EXERCICE PRATIQUE 8.1 – L'arbre du bien-être	42
RÉFÉRENCES	44

**Ce document a été créé dans le cadre du projet « Approches pédagogiques pour la formation continue des enseignants, médiateurs et experts travaillant avec les enfants et les jeunes roms – Égalité des chances et réduction du décrochage scolaire », financé par l'Union européenne sous le contrat N 2022-1-RO01-KA220-SCH- 000086373.**

**Les points de vue et opinions exprimés sont toutefois ceux de l'auteur(e) uniquement et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenues responsables.**

# Module de formation 3: Résolution des conflits pour les enseignants travaillant dans les écoles avec des élèves roms

Ce module de formation vise à :

- Doter les enseignants de compétences efficaces en résolution de conflits pour gérer les situations difficiles dans les écoles avec des élèves roms.
- Comprendre la dynamique des conflits, développer des stratégies de communication et favoriser des relations positives.
- Créer un environnement d'apprentissage harmonieux qui favorise le bien-être scolaire et socio-émotionnel de tous les élèves.
- Explorer les principes de résolution des conflits, les stratégies proactives, les techniques de désescalade et les ressources pour permettre aux enseignants de gérer efficacement les conflits.

**Durée du module** - 8 heures de formation, incluant théorie et exercices

## SECTION 1. Comprendre les conflits en milieu scolaire

Comprendre les conflits en milieu scolaire, en particulier lorsqu'il s'agit d'élèves roms, est crucial pour créer des stratégies efficaces de gestion et de résolution des conflits. Les enseignants doivent d'abord se familiariser avec la dynamique des conflits en milieu scolaire afin d'être en mesure de repérer et de prendre des mesures proactives pour éviter leur développement.

### Sources courantes de conflits dans les écoles avec des élèves roms

Les enseignants doivent reconnaître que les conflits entre élèves, y compris les élèves roms, résultent souvent d'interactions interpersonnelles, de malentendus, de différences culturelles ou même de la pression des pairs. Ces conflits peuvent se manifester sous diverses formes telles que des disputes verbales, des altercations physiques ou l'exclusion. Les élèves roms peuvent être confrontés à des conflits découlant de différences culturelles, notamment les barrières linguistiques, les pratiques traditionnelles ou les normes sociales. Il est essentiel que les éducateurs soient sensibles à la culture et conscients de ces différences afin d'éviter les malentendus qui pourraient dégénérer en conflits. Les conflits au sein de la communauté rom ou entre les élèves roms et d'autres personnes peuvent également avoir un impact sur l'environnement scolaire. Il est important de comprendre la dynamique sociale au sein de la communauté rom et ses interactions avec d'autres groupes d'étudiants pour résoudre efficacement les conflits.

Il existe trois grandes catégories de contextes dans lesquels des conflits peuvent survenir pour les élèves roms :

#### 1ère catégorie : Conflits interpersonnels

Les conflits interpersonnels entre les élèves roms et entre les élèves roms et leurs pairs peuvent provenir de diverses sources, souvent influencées par des facteurs culturels, sociaux et individuels. La compréhension de ces sources est essentielle pour que les éducateurs puissent résoudre efficacement les conflits et promouvoir des relations positives au sein de l'environnement scolaire.

Des conflits interpersonnels peuvent survenir en raison de malentendus culturels entre les élèves roms et leurs pairs ou enseignants. Les différences dans les styles de communication, les normes sociales et les pratiques culturelles peuvent conduire à des interprétations erronées et à des frictions. Par exemple, des gestes ou des expressions courants dans la culture rom peuvent être mal interprétés par des élèves ou des éducateurs non roms, ce qui entraîne des conflits. Les différences linguistiques peuvent contribuer à des conflits interpersonnels, en particulier chez les élèves roms qui peuvent parler le romani ou d'autres langues en plus de la langue majoritaire parlée à l'école. Les problèmes de communication dus aux barrières linguistiques peuvent aggraver les tensions et créer des obstacles à l'établissement de relations positives.

Les stéréotypes négatifs et les préjugés à l'encontre des élèves roms peuvent alimenter les conflits interpersonnels et contribuer à un environnement scolaire hostile. Les élèves roms peuvent être victimes de discrimination, d'intimidation ou de marginalisation en raison de stéréotypes perpétués par leurs pairs ou même par des éducateurs. Ces préjugés peuvent éroder la confiance et le respect mutuel, ce qui entraîne des conflits. Les élèves roms peuvent être victimes d'exclusion sociale ou d'ostracisme de la part de leurs pairs, ce qui peut entraîner des sentiments d'isolement et de ressentiment. L'exclusion des activités sociales, des projets de groupe ou des cercles d'amitié peut déclencher des conflits interpersonnels et exacerber le sentiment d'aliénation chez les élèves roms.

Les conflits interpersonnels peuvent également découler de la pression des pairs ou de conflits au sein de groupes de pairs. Les élèves roms peuvent être confrontés à des pressions pour se conformer à certains comportements ou normes au sein de leur groupe de pairs, ce qui entraîne des conflits avec des pairs qui ont des valeurs ou des croyances différentes. De plus, les conflits au sein des relations avec les pairs, tels que la jalousie, la compétition ou la trahison, peuvent se répercuter sur l'environnement scolaire et avoir un impact sur les interactions entre les élèves. Les conflits interpersonnels entre les élèves roms peuvent être liés à des questions d'identité culturelle et d'estime de soi. Les élèves roms peuvent avoir du mal à trouver un équilibre entre leur identité culturelle et les attentes de l'environnement scolaire, ce qui entraîne des conflits liés à l'expression de soi, à l'estime de soi et à l'acceptation par leurs pairs.

## 2ème catégorie : Sensibilité culturelle

La sensibilité culturelle fait référence à la sensibilisation, au respect et à l'appréciation des différences culturelles et à la capacité d'interagir efficacement avec des personnes d'origines culturelles diverses. Dans un contexte éducatif, la sensibilité culturelle implique de reconnaître et de valoriser les identités culturelles, les croyances, les valeurs et les pratiques des élèves et d'intégrer cette compréhension dans les pratiques d'enseignement, l'élaboration des programmes d'études et les interactions interpersonnelles.

L'insensibilité culturelle peut conduire à la perpétuation de stéréotypes et de préjugés à l'encontre des élèves roms, contribuant ainsi à la discrimination, à la marginalisation et aux conflits interpersonnels. Les enseignants ou les pairs peuvent avoir des opinions biaisées basées sur des idées fausses sur la culture rom, ce qui conduit à des attitudes et des comportements négatifs envers les élèves roms. Les différences culturelles dans les styles de communication, les indices non verbaux et la maîtrise de la langue peuvent entraîner une mauvaise communication et une mauvaise interprétation, entraînant des conflits et des malentendus entre les élèves et entre les élèves et les éducateurs. L'insensibilité culturelle peut se manifester par le rejet ou la mauvaise interprétation des perspectives, des expériences ou des expressions des élèves roms, exacerbant les tensions et entravant une communication efficace.

Le manque de sensibilité culturelle peut se manifester par l'appropriation de la culture ou des traditions roms sans une compréhension ou un respect appropriés de leur signification. Les enseignants ou les élèves peuvent se livrer à l'appropriation culturelle, par exemple en utilisant des symboles, des vêtements ou une langue roms sans tenir compte de leur contexte culturel, ce qui entraîne des offenses et des conflits entre les élèves roms et la communauté scolaire au sens large. L'insensibilité culturelle peut entraîner un traitement inéquitable des élèves roms par rapport à leurs pairs, notamment des pratiques disciplinaires injustes, des préjugés

académiques ou un accès limité aux ressources et aux opportunités éducatives. Un traitement différencié fondé sur des stéréotypes ou des préjugés culturels peut créer des sentiments d'aliénation, d'injustice et de ressentiment chez les élèves roms, alimentant les conflits et érodant la confiance dans le système scolaire.

L'insensibilité culturelle peut se manifester par la marginalisation ou l'exclusion de la culture, de l'histoire et des perspectives roms du programme scolaire, du matériel pédagogique et des activités scolaires. Ignorer ou minimiser les contributions et les expériences des élèves et des communautés roms peut renforcer les sentiments d'invisibilité, d'effacement et de manque de respect culturel, conduisant à des conflits et à un désengagement du processus éducatif.

### 3ème catégorie : Dynamiques sociales

La dynamique sociale fait référence à l'interaction complexe des relations, des hiérarchies et des normes de groupe qui façonnent l'environnement social au sein des écoles. Ces dynamiques influencent les interactions sociales des élèves, les relations avec les pairs et le sentiment d'appartenance au sein de la communauté scolaire. Lorsque l'on examine les dynamiques sociales concernant les élèves roms, plusieurs facteurs peuvent contribuer aux conflits et aux tensions.

Les élèves roms peuvent naviguer dans des dynamiques sociales complexes liées aux distinctions au sein du groupe et de l'extérieur du groupe au sein de la communauté scolaire. Ils peuvent avoir de la difficulté à établir des liens avec des pairs en dehors de leur cercle culturel ou social, ce qui les amène à se sentir isolés ou exclus. Ils peuvent être confrontés à la pression de leurs pairs pour se conformer à certains comportements, normes ou attentes sociales au sein de leurs groupes de pairs. Des conflits peuvent survenir lorsque les élèves roms résistent à la pression de leurs pairs ou lorsqu'ils sont confrontés à l'ostracisme pour s'être écartés des normes du groupe.

Les élèves roms peuvent être confrontés à l'exclusion sociale ou à la marginalisation au sein de la communauté scolaire en raison de stéréotypes, de préjugés ou de préjugés culturels. Ils peuvent être négligés pour les activités sociales, les projets de groupe ou les rôles de leadership, ce qui entraîne des sentiments d'invisibilité et d'aliénation. Les élèves roms peuvent être confrontés à des micro-agressions ou à des formes subtiles de discrimination de la part de leurs pairs ou de leurs éducateurs, telles que des stéréotypes, des injures ou des comportements marginalisants. Ces expériences peuvent éroder l'estime de soi, favoriser le ressentiment et contribuer aux conflits interpersonnels.

Des conflits peuvent survenir lorsque les élèves roms se sentent contraints d'assimiler ou de réprimer des aspects de leur identité culturelle pour s'intégrer à leurs pairs. Les élèves roms peuvent également rencontrer des difficultés pour exprimer leur patrimoine culturel et leurs traditions dans le cadre scolaire. Des conflits peuvent survenir lorsque les expressions culturelles sont mal comprises, rejetées ou dévalorisées par les pairs ou les éducateurs, ce qui entraîne un sentiment d'effacement culturel ou de manque de respect.

### Aborder les conflits de manière proactive et constructive

Il est essentiel d'aborder les conflits de manière proactive et constructive pour maintenir un environnement scolaire positif et inclusif et promouvoir le bien-être et la réussite scolaire de tous les élèves. Mais pourquoi est-ce important ?

La résolution proactive des conflits permet d'éviter que le ressentiment, l'animosité et la division ne s'enveniment parmi les élèves. Les stratégies constructives de résolution des conflits favorisent la communication ouverte, l'empathie et la compréhension mutuelle, favorisant des relations positives et un

sentiment de communauté au sein de l'école. Aborder les conflits de manière constructive offre aux élèves l'occasion de développer des compétences sociales et émotionnelles essentielles, telles que l'empathie, la prise de perspective, la communication et la résolution de problèmes. Ces compétences sont essentielles pour naviguer dans les relations interpersonnelles, gérer les émotions et résoudre efficacement les conflits à l'école et au-delà.

La résolution proactive des conflits contribue à la création d'un environnement scolaire sûr, favorable et inclusif où tous les élèves se sentent valorisés, respectés et inclus. En s'attaquant rapidement et efficacement aux problèmes d'intimidation, de discrimination ou d'exclusion, les éducateurs envoient un message clair que de tels comportements ne sont pas tolérés et que le bien-être de chaque élève est une priorité.

Les compétences en résolution de conflits sont transférables dans les milieux scolaires, où les élèves peuvent rencontrer des défis tels que des désaccords de travail de groupe, la compétition entre pairs ou la pression scolaire. En fournissant aux élèves les outils nécessaires pour résoudre les conflits de manière constructive, les éducateurs leur donnent les moyens de relever efficacement les défis scolaires, ce qui entraîne une augmentation de l'engagement, de la motivation et de la réussite scolaire. La résolution proactive et constructive des conflits offre aux éducateurs et aux élèves l'occasion de développer des compétences culturelles et une prise de conscience de diverses perspectives. En reconnaissant et en respectant les différences culturelles, les éducateurs peuvent créer des stratégies de résolution de conflits adaptées à la culture qui honorent l'identité, les origines et les expériences des élèves.

Les conflits non résolus peuvent s'aggraver, entraînant des perturbations dans l'environnement d'apprentissage, une baisse du moral des élèves et une augmentation des problèmes disciplinaires. En s'attaquant de manière proactive aux conflits au fur et à mesure qu'ils surviennent, les éducateurs peuvent empêcher les conflits de devenir incontrôlables et minimiser l'impact négatif sur la communauté scolaire.

Enseigner aux élèves comment gérer les conflits de manière proactive et constructive les dote de compétences tout au long de la vie qui sont inestimables dans un cadre personnel, professionnel et communautaire. En donnant aux élèves les moyens de résoudre les conflits de manière pacifique et respectueuse, les éducateurs contribuent au développement d'individus responsables, empathiques et socialement compétents.



## EXERCICE PRATIQUE 1.1– Jeux de rôle et réflexion sur des scénarios des conflit

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Jeux de rôle et réflexion sur des scénarios des conflit</b>
<b>Objectif</b>	Les enseignants s'exerceront à identifier les sources de conflits et à appliquer des approches sensibles à la culture pour résoudre les conflits dans des scénarios impliquant des élèves roms.
<b>Durée</b>	30-45 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copies imprimées ou numériques des scénarios de conflit (fournies ci-dessous).</li> <li>• Tableau blanc/tableau à feuilles mobiles pour les discussions de groupe.</li> <li>• Marqueurs/stylos et papier.</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introduction (5 minutes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Discutez brièvement de l'importance de la sensibilité culturelle et de la résolution proactive des conflits en milieu scolaire.</li> <li>○ Insistez sur le fait que l'exercice se concentrera sur la compréhension des conflits impliquant des élèves roms et sur l'exploration de moyens constructifs de les résoudre.</li> </ul> </li> <li><b>2. Formation de groupe (5 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Répartissez les participants en petits groupes (3-4 membres chacun).</li> <li>○ Attribuez à chaque groupe un scénario de conflit différent de la liste ci-dessous.</li> </ul> </li> <li><b>3. Jeu de rôle (10-15 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chaque groupe lira et discutera de la situation fictive qui lui a été attribuée.</li> <li>○ Les groupes doivent identifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les sources du conflit (p. ex., les dynamiques interpersonnelles, culturelles et sociales).</li> <li>▪ L'impact potentiel sur les élèves concernés.</li> </ul> </li> <li>○ Un membre de chaque groupe doit jouer le rôle de l'élève rom, tandis que les autres jouent le rôle de l'enseignant et des pairs impliqués dans le conflit.</li> <li>○ Les groupes réfléchiront à des stratégies pour aborder le conflit de manière proactive et constructive, en tenant compte de la sensibilité culturelle.</li> </ul> </li> <li><b>4. Discussion de groupe et débriefing (10-15 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chaque groupe présente son scénario, les sources de conflit et la stratégie de résolution qu'il a élaborée.</li> <li>○ Animer une discussion sur l'efficacité des stratégies, en mettant en évidence les principaux points à retenir sur la sensibilité culturelle et la gestion proactive des conflits.</li> <li>○ Encouragez la réflexion sur la façon dont ces approches peuvent être appliquées dans des situations réelles en classe.</li> </ul> </li> <li><b>5. Réflexion (5 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demandez aux participants de réfléchir individuellement sur : <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Comment leurs propres préjugés ou hypothèses peuvent affecter leur approche de résolution des conflits.</li> <li><b>2.</b> Comment ils peuvent intégrer la sensibilité culturelle dans leurs interactions quotidiennes avec les élèves.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol>
<b>Scénarios de conflit</b>	<b>Scénario 1 : Mauvaise communication et barrières linguistiques</b>



	<p>Un étudiant rom reste toujours silencieux pendant les discussions de groupe. L'enseignant interprète cela comme un manque d'intérêt, mais l'élève révèle plus tard qu'il a du mal avec le langage utilisé en classe et qu'il a peur de faire des erreurs.</p> <p><b>Scénario 2 : Malentendus culturels</b> Le geste d'un élève rom lors d'un débat en classe est perçu comme irrespectueux par ses pairs d'origines différentes. La tension monte alors que les étudiants échangent des mots durs.</p> <p><b>Scénario 3 : Exclusion sociale</b> Un groupe d'élèves exclut un élève rom d'un projet de groupe, en invoquant des différences dans les pratiques culturelles et les styles de communication comme raisons.</p> <p><b>Scénario 4 : Stéréotypes et préjugés</b> Un enseignant renforce par inadvertance un stéréotype négatif sur les élèves roms pendant une leçon, ce qui entraîne un malaise et une altercation verbale entre l'enseignant et les élèves roms.</p>
<p><b>Résultats Attendus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les enseignants comprendront mieux l'importance de connaître les sources des conflits.</li> <li>✓ Les enseignants élaboreront des stratégies adaptées à la culture pour aborder et résoudre les conflits.</li> <li>✓ Les participants seront mieux outillés pour favoriser un environnement scolaire positif et inclusif pour tous les élèves.</li> </ul> <p>Cet exercice aide non seulement à pratiquer la résolution des conflits, mais approfondit également la compréhension des enseignants des dynamiques culturelles qui influencent les conflits en milieu scolaire.</p>

## SECTION 2. Principes de résolution des conflits

### Introduction

Les principes de résolution des conflits fournissent un cadre pour résoudre efficacement les conflits et promouvoir des résultats positifs pour toutes les parties concernées. Les conflits sont inévitables dans n'importe quel cadre social, y compris à l'école. Les principes de résolution des conflits fournissent un cadre pour résoudre les conflits de manière pacifique, prévenir l'escalade vers des conflits plus graves et promouvoir des relations harmonieuses entre les élèves, les éducateurs et le personnel. Ils mettent l'accent sur le respect mutuel, l'empathie et la coopération, favorisant des relations positives fondées sur la compréhension et la confiance. En favorisant une communication et une collaboration efficaces, les principes de résolution des conflits aident à cultiver une communauté scolaire solidaire et inclusive où tous les individus se sentent valorisés et respectés.

Dans l'ensemble, ces principes sont essentiels pour créer un climat scolaire positif, favoriser la croissance socio-émotionnelle et donner aux élèves les moyens de construire des communautés inclusives basées sur la compréhension, le respect et la coopération. En intégrant ces principes dans les pratiques pédagogiques, les éducateurs jouent un rôle crucial dans la promotion d'une culture de paix, d'empathie et de résilience au sein des écoles et au-delà.

### Les principes de résolution des conflits

Les principaux principes de résolution des conflits que les éducateurs travaillant avec des élèves roms peuvent prendre en compte sont les suivants:

1. **Empathie:** Encouragez l'empathie et la compréhension chez les élèves en favorisant l'écoute active et la prise de perspective. Aidez les élèves à reconnaître et à reconnaître les sentiments, les points de vue et les expériences de l'autre afin de favoriser le respect mutuel et l'empathie.
2. **Communication:** Insistez sur l'importance d'une communication claire et respectueuse dans la résolution des conflits. Enseignez aux élèves des compétences de communication efficaces, telles que l'utilisation de déclarations « je », l'écoute active et des indices non verbaux, pour exprimer leurs pensées, leurs sentiments et leurs besoins de manière affirmée et constructive.
3. **Collaboration:** Promouvoir la collaboration et la coopération entre les élèves dans la résolution des conflits. Encouragez les élèves à travailler ensemble pour trouver des solutions mutuellement acceptables qui répondent aux besoins et aux préoccupations de toutes les parties concernées. Favoriser un sentiment de responsabilité partagée et de reddition de comptes pour résoudre les conflits de manière pacifique.
4. **Respect:** Cultivez une culture de respect et de tolérance en classe, où les différences sont valorisées et la diversité célébrée. Apprenez aux élèves à respecter les opinions, les limites et les origines culturelles de chacun, même lorsqu'ils ne sont pas d'accord ou qu'un conflit survient.
5. **Équité:** Assurer l'équité et l'impartialité dans les processus de résolution des conflits en traitant toutes les parties concernées avec respect et dignité. Évitez de prendre parti ou de jouer les favoris, et efforcez-vous de trouver des solutions équitables qui respectent les principes d'équité et de justice.
6. **Résolution de problèmes:** Encouragez les élèves à aborder les conflits comme des occasions de résolution de problèmes et de croissance plutôt que comme des sources de blâme ou de punition. Enseignez aux élèves des compétences en résolution de problèmes, telles que l'identification des problèmes sous-jacents,

la recherche de solutions et l'évaluation des résultats, afin de leur donner les moyens d'aborder les conflits de manière constructive.

7. **Flexibilité:** Faire preuve de souplesse et d'adaptabilité dans les approches de résolution des conflits, en reconnaissant que chaque conflit est unique et qu'il peut nécessiter des stratégies ou des interventions différentes. Encouragez les élèves à faire preuve d'ouverture d'esprit et à être prêts à envisager d'autres perspectives et solutions pour résoudre efficacement les conflits.
8. **Justice réparatrice :** Mettre l'accent sur les principes de justice réparatrice dans la résolution des conflits, en mettant l'accent sur la réparation des torts, le rétablissement des relations et la promotion de la guérison et de la réconciliation. Encouragez les élèves à assumer la responsabilité de leurs actes, à faire amende honorable et à s'efforcer de rétablir la confiance et la compréhension.

## L'importance de l'empathie dans le contexte de la coexistence d'élèves roms et non roms dans le même environnement scolaire

L'empathie est particulièrement importante dans la résolution de conflits impliquant des élèves roms qui coexistent avec leurs pairs dans le même environnement scolaire. Les élèves roms peuvent avoir des origines culturelles, des croyances et des expériences uniques qui influencent leurs perspectives et leurs comportements. L'empathie permet aux élèves et aux éducateurs non roms de comprendre et d'apprécier le contexte culturel des élèves roms, favorisant ainsi le respect mutuel, la compréhension et l'acceptation.

L'empathie aide à remettre en question les stéréotypes et les préjugés qui peuvent exister à l'égard des élèves roms parmi leurs pairs et les éducateurs. En faisant preuve d'empathie envers les expériences et les défis auxquels sont confrontés les élèves roms, les individus peuvent développer une compréhension plus nuancée de leur identité culturelle et briser les stéréotypes et les idées fausses, ce qui conduit à une plus grande inclusion et acceptation au sein de la communauté scolaire. L'empathie renforce la confiance et le rapport entre les élèves roms et leurs pairs et éducateurs en faisant preuve d'une attention, d'un respect et d'une compréhension sincères pour leurs expériences et leurs perspectives. Lorsque les élèves roms se sentent compris, valorisés et respectés, ils sont plus susceptibles de s'engager dans des interactions positives et des efforts de collaboration pour résoudre les conflits pacifiquement.

L'empathie favorise des pratiques inclusives qui donnent la priorité aux besoins et aux intérêts de tous les élèves, y compris les élèves roms. En faisant preuve d'empathie envers les expériences et les défis auxquels sont confrontés les élèves roms, les éducateurs peuvent adapter leurs pratiques d'enseignement, leurs approches disciplinaires et leurs services de soutien pour mieux répondre à leurs besoins uniques et promouvoir leur bien-être scolaire et socio-émotionnel. L'empathie permet aux élèves roms de faire entendre leur voix, de défendre leurs droits et de participer activement aux processus de résolution des conflits. Lorsque les élèves roms se sentent compris et soutenus par leurs pairs et leurs éducateurs, ils sont plus susceptibles de se sentir habilités à exprimer leurs préoccupations, à demander de l'aide et à collaborer pour trouver des solutions aux conflits qui les affectent.

L'empathie favorise la compétence interculturelle en encourageant les élèves et les éducateurs à s'engager dans un dialogue interculturel, à échanger des points de vue et à apprendre des expériences des autres. En faisant preuve d'empathie envers les expériences et les points de vue des élèves roms, les individus peuvent développer les compétences et les attitudes nécessaires pour naviguer dans la diversité culturelle, promouvoir l'inclusion et établir des relations harmonieuses au sein de la communauté scolaire.

## L'écoute active et la compréhension des perspectives dans la résolution des conflits

L'écoute active et la compréhension des perspectives sont des éléments fondamentaux de l'empathie et jouent un rôle crucial dans la résolution des conflits, en particulier lorsqu'il s'agit d'élèves roms et de leurs camarades de classe. Ils permettent aux éducateurs et aux pairs de se mettre à l'écoute des contextes culturels, des expériences et des perspectives uniques des élèves roms simplement en écoutant les voix des élèves roms et en comprenant leurs points de vue. Cela permet aux autres de faire preuve de respect et de promouvoir un environnement scolaire plus inclusif et adapté à la culture.

L'écoute active et la compréhension des perspectives valident les expériences, les émotions et les préoccupations des élèves roms, en reconnaissant la validité de leurs expériences vécues et les défis auxquels ils peuvent être confrontés. Cette validation contribue à renforcer la confiance et les relations entre les élèves roms et leurs pairs et éducateurs, créant ainsi une communauté scolaire solidaire et empathique où toutes les voix sont entendues et valorisées. De plus, ils favorisent l'empathie et le respect entre les élèves et les enseignants en les encourageant à voir le monde du point de vue de l'autre. En faisant preuve d'empathie envers les expériences et les perspectives des élèves roms, les individus peuvent développer une compréhension plus profonde de leur identité culturelle, de leurs défis et de leurs aspirations, en favorisant l'empathie, le respect et l'appréciation de la diversité au sein de la communauté scolaire.

L'écoute active et la compréhension des perspectives soutiennent des pratiques inclusives qui donnent la priorité aux besoins et aux voix de tous les élèves, y compris les élèves roms. En écoutant activement les points de vue des élèves roms et en les impliquant dans les processus de prise de décision, les éducateurs peuvent s'assurer que leurs besoins et intérêts uniques sont pris en compte et qu'ils se sentent valorisés, respectés et inclus dans la communauté scolaire.

Dans l'ensemble, ces deux éléments sont essentiels pour promouvoir l'empathie, la sensibilité culturelle, la résolution des conflits et les pratiques inclusives au sein des écoles accueillant des élèves roms. Le fait de cultiver ces compétences en eux-mêmes et chez les autres aide les enseignants et les camarades de classe à créer un environnement scolaire plus favorable, inclusif et harmonieux où tous les élèves se sentent entendus, compris et habilités à réussir.

## Établir la confiance et les rapports

Il est essentiel d'établir des liens de confiance et des relations avec les élèves, les collègues et les familles roms pour prévenir et résoudre les conflits et favoriser un environnement scolaire positif et inclusif. Il y a sept étapes fondamentales que les enseignants peuvent suivre pour réussir à établir la confiance:

- Faire preuve de respect pour la culture, les traditions et les valeurs roms : Les enseignants peuvent s'instruire sur l'histoire, les coutumes et les expériences roms afin de comprendre en profondeur leur culture et de faire preuve de sensibilité culturelle. Il s'agit d'un bon point de départ pour éviter les stéréotypes et reconnaître la diversité au sein de la communauté rom.
- Favoriser une communication ouverte et transparente : Une communication ouverte avec les élèves, les collègues et les familles roms est essentielle lorsqu'il s'agit d'établir une relation de confiance. Les enseignants peuvent créer des occasions de dialogue, de rétroaction et de collaboration pour renforcer les relations. Ils peuvent encourager les élèves roms à exprimer ouvertement leurs pensées, leurs préoccupations et leurs aspirations et à écouter activement leurs points de vue.
- Établissez des liens personnels : Il est fortement conseillé aux enseignants de prendre le temps d'apprendre à vraiment connaître les élèves roms à un niveau personnel. Montrer un véritable intérêt pour leurs intérêts, leurs passe-temps et leurs expériences à l'intérieur et à l'extérieur de l'école peut créer des liens personnels qui créent une relation de confiance entre les enseignants et les élèves.

- Assurer la représentation culturelle : Lorsque les élèves roms font partie de l'environnement scolaire, les enseignants doivent veiller à ce que la culture et les perspectives roms soient représentées et valorisées dans le programme scolaire et le matériel d'apprentissage. Les enseignants utilisent des histoires, des exemples et des études de cas qui impliquent le peuple rom et la culture rom, favorisant ainsi un sentiment d'appartenance. À cet égard, les enseignants peuvent mettre en œuvre des pratiques d'enseignement réactives qui reconnaissent et célèbrent les forces et les atouts culturels des élèves roms. Ils peuvent adapter les stratégies pédagogiques, le matériel et les évaluations pour refléter les origines culturelles et les styles d'apprentissage des élèves roms, favorisant ainsi l'engagement et la réussite scolaire.
- Engagement des familles : Impliquer les familles roms dans l'éducation de leurs enfants et dans la communauté scolaire peut aider à établir des relations positives avec les parents et les soignants. Une communication régulière, des visites à domicile et des événements familiaux sont quelques-unes des actions qui peuvent améliorer l'engagement familial. Cependant, la fréquentation n'est pas suffisante ! Les éducateurs doivent solliciter l'avis, la rétroaction et la collaboration de la famille pour soutenir le développement scolaire et socio-émotionnel de leurs enfants.
- Aborder l'équité et l'inclusion : Les enseignants doivent plaider en faveur de l'équité et de l'inclusion au sein de la communauté scolaire, en veillant à ce que tous les élèves, y compris les élèves roms, aient un accès égal aux ressources, aux opportunités et aux services de soutien. De plus, ils peuvent prendre des mesures proactives pour lutter contre la discrimination, les préjugés et les obstacles systémiques qui peuvent avoir un impact sur les expériences éducatives des élèves roms.
- Établir des partenariats communautaires : les éducateurs et les écoles peuvent collaborer avec des organisations communautaires, des centres culturels et des groupes de défense des Roms pour soutenir les élèves et les familles roms. Ces partenariats peuvent fournir des ressources supplémentaires, du mentorat et des possibilités d'enrichissement culturel pour les enfants et les jeunes roms.





## EXERCICE PRATIQUE 2.1 – Le cycle d'écoute

Titre de l'exercice	Le cycle d'écoute
<b>Objectif</b>	Les éducateurs quitteront l'exercice avec une compréhension plus approfondie de la façon de pratiquer l'écoute active dans des situations réelles en classe, en particulier lorsqu'ils travaillent avec des élèves roms. Cela les aidera à créer un environnement d'apprentissage plus inclusif et plus favorable où tous les élèves se sentent entendus et valorisés.
<b>Durée</b>	30-40 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un élément de conversation (par exemple, un petit objet ou une balle molle)</li> <li>• Un ensemble de scénarios ou d'invites pré-écrits liés aux conflits en classe ou aux préoccupations des élèves</li> <li>• Une minuterie ou un chronomètre</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Introduction (5 minutes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutez brièvement de l'importance de l'écoute active en classe, en particulier lorsque vous travaillez avec des élèves d'origines diverses comme les élèves roms. Insistez sur le fait que l'écoute active peut renforcer la confiance, valider les sentiments des élèves et mener à une résolution plus efficace des conflits.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Former le cercle d'écoute (5 minutes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposez les chaises en cercle de manière à ce que tous les participants (enseignants) se fassent face.</li> <li>• Présentez le document de discussion. Expliquez que seule la personne qui tient le discours a le droit de parler, tandis que tous les autres pratiquent l'écoute active.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Présentation du scénario (5 minutes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisez à haute voix une situation fictive impliquant un conflit ou une préoccupation entre un élève rom et un autre élève, ou entre un élève rom et un enseignant.</li> <li>• Exemple de scénario : « Un élève rom se sent exclu lors des activités de groupe parce que ses camarades de classe négligent souvent leurs contributions. L'élève s'approche de vous, l'enseignant, en exprimant sa frustration et sa tristesse. »</li> </ul> </li> <li>4. <b>Pratique d'écoute active (15-20 minutes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passez le discours à un participant qui jouera le rôle de l'enseignant répondant aux préoccupations de l'élève rom. Le premier participant doit reformuler les sentiments et les préoccupations de l'élève, en faisant preuve d'écoute active (par exemple, « On dirait que tu te sens exclu pendant les activités de groupe, et cela te rend triste. Pouvez-vous m'en dire plus sur la façon dont cela vous a affecté ? »).</li> <li>• Une fois que le participant a répondu, il passe le morceau de parole au participant suivant, qui ajoutera à la conversation ou suggérera une question de suivi, en se concentrant à nouveau sur les techniques d'écoute active.</li> <li>• Continuez jusqu'à ce que tous les participants aient eu l'occasion de parler ou jusqu'à ce que le scénario ait été exploré à fond.</li> </ul> </li> <li>5. <b>Débriefing et réflexion (10 minutes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après la discussion en cercle, faites un compte rendu en groupe. Demandez aux participants:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Qu'avez-vous ressenti en pratiquant l'écoute active dans cet exercice?</li> <li>○ Quels défis avez-vous rencontrés pour écouter pleinement sans vous interrompre ou réfléchir à votre réponse?</li> <li>○ Comment pourriez-vous appliquer les compétences pratiquées aujourd'hui dans vos interactions avec des élèves roms ou d'autres élèves d'origines diverses?</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. <b>Plan d'action (facultatif, 5 minutes)</b></li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encouragez les participants à se fixer comme objectif d'intégrer l'écoute active dans leur pratique d'enseignement quotidienne. Cela peut être aussi simple que de consacrer du temps chaque jour à écouter les préoccupations des élèves sans les interrompre.</li></ul>
--	---



## SECTION 3. Stratégies proactives de prévention des conflits

### Introduction

Dans les milieux éducatifs, les conflits peuvent survenir pour diverses raisons, souvent en raison de différences de perspectives, de styles de communication et d'origines culturelles. Cependant, en mettant en œuvre des stratégies proactives de prévention des conflits, les éducateurs peuvent créer un environnement scolaire positif et inclusif où les conflits sont minimisés et les relations renforcées. Cela est particulièrement important pour les enseignants qui travaillent dans des écoles avec des élèves roms, où la diversité culturelle et les défis uniques peuvent influencer la dynamique interpersonnelle. Les stratégies proactives de prévention des conflits visent à favoriser des relations positives, à promouvoir une communication claire et à créer une communauté de soutien où les conflits sont résolus avant qu'ils ne s'aggravent. En étant proactifs et en mettant en œuvre ces stratégies, les éducateurs peuvent cultiver une culture de respect, de compréhension et de coopération, jetant ainsi les bases d'une résolution efficace des conflits et de la réussite des élèves.

### Stratégies proactive

#### **Cultiver un climat scolaire positif:**

Établir un climat scolaire positif caractérisé par le respect, l'empathie et l'inclusion. Créez un environnement accueillant et favorable où tous les élèves se sentent valorisés, respectés et inclus. Favoriser un sentiment d'appartenance et de communauté chez les élèves, le personnel et les familles, en mettant l'accent sur les objectifs communs et le respect mutuel.

#### Exemple pratique

Mise en œuvre d'un programme de sensibilisation culturelle à l'échelle de l'école. Le directeur de l'école, en collaboration avec le personnel, peut élaborer un programme qui comprend des activités telles que des célébrations culturelles et d'autres événements où les élèves peuvent échanger des pratiques culturelles et traditionnelles.

#### **Promouvoir la compréhension et la sensibilisation culturelles:**

Promouvoir la compréhension et la sensibilisation culturelles parmi les élèves et le personnel, y compris la culture et les traditions roms. Offrir des occasions d'apprentissage et de dialogue interculturels, en célébrant la diversité et en remettant en question les stéréotypes. Éduquer les élèves sur l'histoire, les coutumes et les contributions des Roms, en favorisant l'empathie, le respect et l'appréciation des différences culturelles.

#### Exemple pratique

Dans une salle de classe avec des élèves roms et non roms, l'enseignant intègre des perspectives et des expériences diverses dans le programme. Au cours d'une leçon d'études sociales sur la diversité culturelle, l'enseignante invite des élèves roms à partager leurs traditions familiales, leurs coutumes et leurs histoires avec leurs camarades de classe. Les élèves roms se sentent valorisés et respectés, tandis que les élèves non roms acquièrent un aperçu de la culture rom, ce qui favorise l'empathie et la compréhension culturelle entre tous les élèves.

#### **Établir des relations positives:**

Favoriser des relations positives entre les élèves, le personnel et les familles fondées sur la confiance, le respect et la communication. Encourager le dialogue ouvert et la collaboration, en créant des occasions pour les élèves

d'établir des liens avec leurs pairs et les adultes de la communauté scolaire. Établir des relations de soutien avec les élèves et les familles roms, en reconnaissant leurs forces, leurs intérêts et leurs aspirations.

### Exemple pratique

Une enseignante prend le temps d'apprendre à connaître chacun de ses élèves roms individuellement, en engageant des conversations sur leurs intérêts, leurs passe-temps et leurs aspirations. Elle crée des occasions pour les élèves de partager leurs expériences et leurs points de vue en classe, de valider leurs voix et de favoriser un sentiment d'appartenance. Grâce à des liens authentiques et à des interactions positives, l'enseignante établit une relation de confiance avec ses élèves roms, créant ainsi un environnement d'apprentissage favorable et inclusif.

### **Enseignement des compétences socio-émotionnelles:**

Enseignez aux élèves des compétences socio-émotionnelles telles que l'empathie, la communication, la résolution de conflits et l'autorégulation. Fournir des instructions explicites et des occasions de pratique aux élèves pour développer ces compétences, à la fois individuellement et en collaboration. Donnez aux élèves les moyens de reconnaître et de gérer leurs émotions, de naviguer dans les relations interpersonnelles et de résoudre les conflits de manière pacifique.

### **Mise en œuvre de pratiques réparatrices:**

Mettre en œuvre des pratiques réparatrices axées sur la réparation des torts, le rétablissement des relations et la promotion de la responsabilisation. Utilisez des cercles réparateurs, des conférences et des programmes de médiation par les pairs pour résoudre les conflits et réparer les relations de manière proactive. Encouragez les élèves à assumer la responsabilité de leurs actes, à faire amende honorable et à travailler à la réconciliation et à la guérison.

### **Établir des attentes et des limites claires:**

Établissez des attentes, des règles et des limites claires pour le comportement en classe et dans la communauté scolaire. Communiquez ces attentes de manière cohérente et renforcez-les par un renforcement positif et des conséquences appropriées. Créer un environnement d'apprentissage sûr et prévisible où les élèves savent ce que l'on attend d'eux et se sentent soutenus pour répondre à ces attentes.

Exemple : Au début de l'année scolaire, un enseignant crée en collaboration un ensemble de règles et d'attentes en classe avec la contribution des élèves, y compris des élèves roms. Les règles sont affichées bien en vue dans la salle de classe et discutées régulièrement pour assurer la compréhension et le respect. Des attentes claires sont établies en matière de comportement, de participation et de respect des autres, ce qui contribue à créer un environnement d'apprentissage sûr et structuré où tous les élèves savent ce que l'on attend d'eux et se sentent soutenus pour répondre à ces attentes.

### **Favoriser le leadership et l'engagement des élèves:**

Donner aux élèves les moyens d'assumer des rôles de leadership et de participer activement aux processus décisionnels au sein de la communauté scolaire. Créer des occasions pour les élèves de s'exprimer et d'agir, en leur permettant d'apporter leurs points de vue, leurs idées et leurs solutions aux initiatives à l'échelle de l'école et aux efforts de résolution des conflits. Encouragez les élèves à être proactifs dans la résolution des problèmes et à plaider en faveur de changements positifs au sein de leur communauté scolaire.

## EXERCICE PRATIQUE 3.1– Se mettre à leur place

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Se mettre à leur place</b>
<b>Objectif</b>	Développer l'empathie et la prise de perspective en encourageant les élèves à tenir compte des pensées, des sentiments et des expériences des autres.
<b>Durée</b>	30 45 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches ou bouts de papier</li> <li>Ustensiles d'écriture</li> <li>Un grand espace ouvert pour le mouvement (comme une salle de classe ou un gymnase)</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Notez diverses situations fictives sur des fiches ou des bouts de papier séparés. Chaque scénario doit décrire une situation ou une expérience différente du point de vue d'un personnage fictif. Par exemple:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>" Vous venez d'emménager dans une nouvelle ville et vous vous sentez nerveux à l'idée de vous faire des amis."</li> <li>" Ton meilleur ami a oublié ton anniversaire et tu te sens déçu."</li> <li>" Vous avez un gros test à venir et vous vous sentez anxieux à propos de votre performance."</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Introduction:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Expliquez aux élèves que l'empathie est la capacité de comprendre et de partager les sentiments des autres. La prise de perspective est un aspect important de l'empathie, car elle implique de se mettre à la place de quelqu'un d'autre et de voir les choses de son point de vue.                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Dites aux élèves qu'ils participeront à une activité intitulée « Se mettre à leur place » pour mettre en pratique l'empathie et la prise de perspective.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Activité:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuez les fiches ou les bouts de papier, un par élève.</li> <li>Demandez aux élèves de lire le scénario sur leur carte et de s'imaginer dans la peau du personnage décrit.</li> <li>Demandez aux élèves de réfléchir à ce que le personnage pourrait ressentir et pourquoi il pourrait se sentir ainsi. Encouragez les élèves à réfléchir aux pensées, aux émotions et aux expériences du personnage.</li> <li>Une fois que les élèves ont eu le temps de réfléchir, demandez-leur de mettre en scène physiquement les émotions et les réactions du personnage décrit sur leur carte. Encouragez les gestes expressifs et les expressions faciales.</li> <li>Après une brève période de mise en scène des scénarios, rassemblez les élèves pour une discussion de débriefing.</li> </ul> </li> <li>Débriefing:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Animez une discussion sur l'activité en demandant aux élèves de partager leurs pensées et leurs réflexions.</li> <li>Encouragez les élèves à discuter de ce qu'ils ont ressenti lorsqu'ils se sont mis à la place de quelqu'un d'autre et à tenir compte de son point de vue.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitez les élèves à réfléchir à l'importance de l'empathie pour comprendre et soutenir les autres, tant en classe que dans la vie de tous les jours.</li> <li>• Renforcez l'idée que l'empathie est une compétence qui peut être développée par la pratique et que la compréhension des points de vue des autres peut conduire à des interactions plus positives et empathiques.</li> <li>• Extension:</li> <li>• Encouragez les élèves à continuer de faire preuve d'empathie et de prise de perspective dans leurs interactions quotidiennes avec leurs camarades de classe, leurs amis et les membres de leur famille.</li> <li>• Offrir aux élèves l'occasion de partager leurs propres expériences et perspectives, favorisant ainsi une communauté de classe solidaire et empathique.</li> </ul>
--	--

## EXERCICE PRATIQUE 3.2 – Cercle réparateur

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Cercle réparateur</b>
<b>Objectif</b>	Résoudre les conflits et réparer les torts en facilitant un dialogue ouvert et en favorisant la compréhension et l'empathie entre les élèves.
<b>Durée</b>	30 à 45 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaises disposées en cercle ou dans une zone circulaire désignée dans la salle de classe</li> <li>• Parole (facultatif) - un objet que les élèves font circuler pour indiquer qui a la parole</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparation:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez un moment où tous les élèves impliqués dans le conflit peuvent participer au cercle réparateur.</li> <li>• Installez les chaises en cercle ou désignez une zone circulaire dans la salle de classe où les élèves peuvent se rassembler confortablement.</li> <li>• Passez brièvement en revue l'objectif du cercle réparateur et les lignes directrices pour une communication respectueuse et une écoute active.</li> </ul> </li> <li>2. Introduction:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassemblez les élèves dans le cercle et expliquez que le but du cercle réparateur est de régler un conflit ou une question spécifique qui s'est produite en classe.</li> <li>• Insistez sur le fait que le cercle réparateur offre à tous les élèves concernés l'occasion de partager leurs points de vue, d'exprimer leurs sentiments et de travailler à la résolution et à la guérison.</li> </ul> </li> <li>3. Tour d'ouverture:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commencez le cercle réparateur par une première ronde, où chaque élève a l'occasion de partager son nom et ce qu'il ressent à propos du conflit ou du problème. Encouragez les élèves à parler ouvertement et honnêtement, en utilisant des énoncés « je » pour exprimer leurs pensées et leurs émotions.</li> </ul> </li> <li>4. Storytelling:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitez les élèves impliqués dans le conflit à donner leur point de vue sur ce qui s'est passé. Encouragez les élèves à écouter activement et respectueusement les histoires des autres sans les interrompre.</li> <li>• Utilisez un discours si vous le souhaitez pour vous assurer que chaque élève a l'occasion de parler sans interruption.</li> </ul> </li> <li>5. Réflexion et empathie:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fois que tous les élèves ont partagé leurs points de vue, animez une phase de réflexion et d'empathie où les élèves réfléchissent à la façon dont leurs actions ont pu avoir un impact sur les autres et expriment de l'empathie pour les expériences des autres.</li> <li>• Encouragez les élèves à reconnaître le tort causé, à assumer la responsabilité de leurs actes et à exprimer leur engagement à faire amende honorable et à réparer leurs relations.</li> </ul> </li> <li>6. Résolution de problèmes:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animez une phase de résolution de problèmes où les élèves réfléchissent à des idées pour résoudre le conflit et rétablir la confiance et l'harmonie dans la classe.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encouragez les élèves à trouver des solutions créatives, à trouver un terrain d'entente et à s'entendre sur des mesures concrètes pour aller de l'avant de manière positive.</li> </ul> <p>7. Tour de clôture:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluez le cercle réparateur par une ronde de clôture, où les élèves ont l'occasion de partager leurs pensées, leurs réflexions et leurs engagements pour l'avenir.</li> <li>• Insistez sur l'importance du pardon, de la compréhension et de la responsabilisation dans le processus de résolution, et renforcez la valeur des pratiques réparatrices dans la construction d'une communauté de classe positive et solidaire.</li> </ul> <p>8. Suivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites un suivi auprès des élèves individuellement ou en petits groupes pour leur fournir un soutien supplémentaire, des conseils et un renforcement des ententes conclues pendant le cercle réparateur.</li> <li>• Surveiller l'évolution du processus de résolution des conflits et continuer d'offrir des occasions de réflexion, de rétroaction et de soutien au besoin.</li> </ul>
--	--

## SECTION 4. Techniques de désescalade

Dans les écoles où vivent des enfants roms, des conflits peuvent survenir en raison de divers facteurs tels que les différences culturelles, les barrières linguistiques et les disparités socio-économiques. Les techniques de désescalade sont des compétences essentielles que les enseignants peuvent utiliser pour gérer efficacement les conflits et empêcher les situations de dégénérer en perturbations plus graves. Cette introduction vise à fournir aux enseignants une compréhension des techniques de désescalade adaptées aux besoins uniques des enfants roms, en mettant l'accent sur la sensibilité culturelle, l'empathie et les stratégies de communication proactives. En maîtrisant ces techniques, les enseignants peuvent créer un environnement d'apprentissage favorable et inclusif où les conflits sont abordés calmement et de manière constructive, favorisant ainsi des relations positives et le bien-être des élèves.

### Techniques de désescalade

Les techniques de désescalade sont des stratégies et des interventions conçues pour désamorcer des situations tendues ou potentiellement explosives et réduire l'intensité d'un conflit ou d'une agression. Ces techniques visent à calmer les émotions, à promouvoir la communication et à favoriser un sentiment de sécurité et de contrôle, empêchant ainsi les situations de s'aggraver davantage. Les techniques de désescalade impliquent l'écoute active, l'empathie et des compétences de communication efficaces, permettant aux individus d'aborder les conflits de manière pacifique et constructive tout en favorisant la compréhension et la résolution.

### Premiers signes de conflit

Dans un environnement scolaire avec des élèves roms et non roms, les enseignants peuvent reconnaître les signes précoces de conflit et les déclencheurs potentiels en étant attentifs à des indicateurs spécifiques. Les changements de comportement peuvent indiquer un conflit. Surveillez les changements dans le comportement des élèves, tels que l'agitation, l'irritabilité ou le retrait. Des changements soudains d'humeur ou de comportement peuvent indiquer des tensions ou un inconfort sous-jacents. Faites attention aux indices verbaux et non verbaux qui suggèrent une escalade des émotions, tels que des voix élevées, un langage corporel tendu ou des gestes hostiles. Ces signaux peuvent signaler un stress ou un conflit accru. Observer les interactions entre les élèves, en particulier entre les élèves roms et non roms. Remarquez toute tendance à l'exclusion, à la moquerie ou à l'interaction conflictuelle qui peut indiquer des tensions ou des préjugés sous-jacents. Reconnaître les différences culturelles et les sources potentielles d'incompréhension ou de conflit entre les élèves roms et non roms. Soyez conscient des normes culturelles, des styles de communication et des valeurs qui peuvent différer entre les groupes et contribuer aux conflits. Identifier les facteurs environnementaux qui peuvent agir comme déclencheurs de conflits, tels que les espaces surpeuplés, le manque de ressources ou la concurrence pour l'attention ou les ressources. S'attaquer de manière proactive aux facteurs de stress environnementaux peut aider à prévenir l'escalade des conflits. Considérez les incidents ou les conflits passés impliquant des élèves roms et non roms comme des indicateurs potentiels de tensions persistantes ou de problèmes non résolus. Réfléchir aux expériences et aux interventions passées pour éclairer les stratégies proactives de prévention des conflits. Portez attention aux modèles de communication au sein de la classe et de la communauté scolaire, y compris les rumeurs, les commérages ou le langage incendiaire qui peuvent contribuer à l'escalade du conflit. Encouragez le dialogue ouvert et la communication respectueuse pour dissiper les malentendus et prévenir l'escalade des conflits.

En étant vigilants et proactifs pour reconnaître les premiers signes de conflit et les déclencheurs potentiels, les enseignants peuvent intervenir tôt et mettre en œuvre des stratégies ciblées pour s'attaquer aux problèmes sous-jacents, promouvoir la compréhension et empêcher les conflits de s'aggraver dans un environnement scolaire diversifié.



## Les techniques

Voici quelques stratégies de désescalade que les enseignants peuvent utiliser dans un environnement scolaire avec des élèves roms et non roms:

- ✓ **Restez calme** : Adoptez un comportement calme et posé pour aider à désamorcer les situations tendues. Maintenir un ton de voix et un comportement calme, même en cas de conflit ou d'agression, pour prévenir l'escalade.
- ✓ **Écoute active** : Pratiquez l'écoute active en accordant toute votre attention aux élèves et en reconnaissant leurs sentiments et leurs perspectives. Validez leurs émotions et faites preuve d'empathie pour les aider à se sentir entendus et compris.
- ✓ **Faire preuve d'empathie** : Faites preuve d'empathie envers les expériences et les émotions des élèves, qu'ils soient roms ou non. Reconnaissez leurs sentiments et leurs préoccupations, et exprimez votre compréhension sans jugement.
- ✓ **Fournissez de l'espace** : Donnez aux élèves de l'espace et du temps pour se rafraîchir s'ils se sentent dépassés ou agités. Offrez aux élèves des occasions de s'éloigner temporairement de la situation et de se regrouper avant d'aborder le conflit.
- ✓ **Utilisez un langage non conflictuel** : Choisissez vos mots avec soin pour éviter l'escalade du conflit. Utilisez un langage non conflictuel et évitez de faire des déclarations accusatrices ou d'attribuer des responsabilités. Au lieu de cela, concentrez-vous sur la recherche de solutions et la résolution du problème en collaboration.
- ✓ **Offrez des choix** : Responsabilisez les élèves en leur offrant des choix et des options sur la façon de résoudre le conflit. Proposez des stratégies ou des approches alternatives et encouragez-les à s'approprier le processus de résolution.
- ✓ **Utilisez des techniques de désescalade** : Utilisez des techniques de désescalade spécifiques, telles que des exercices de respiration profonde, des activités de pleine conscience ou une relaxation musculaire progressive, pour aider les élèves à réguler leurs émotions et à se calmer.
- ✓ **Impliquez des adultes de soutien** : Demandez l'aide d'autres membres du personnel ou de conseillers scolaires si nécessaire pour aider à désamorcer la situation et fournir un soutien supplémentaire aux élèves.
- ✓ **Fixez des limites** : Établissez des limites et des attentes claires pour le comportement en classe et dans la communauté scolaire. Renforcez ces limites de manière cohérente et appliquez les conséquences calmement et respectueusement si nécessaire.
- ✓ **Suivi** : Faites un suivi auprès des élèves une fois le conflit résolu pour s'assurer qu'ils se sentent soutenus et pour renforcer les comportements positifs et les compétences en matière de résolution de conflits. Offrir un soutien ou des interventions supplémentaires au besoin pour prévenir de futurs conflits.

En mettant en œuvre ces stratégies de désescalade, les enseignants peuvent créer un environnement d'apprentissage favorable et inclusif où les conflits sont abordés calmement et de manière constructive, favorisant ainsi des relations positives et le bien-être des élèves.

## Maintien son sang-froid

Afin de désamorcer les conflits, les enseignants doivent s'entraîner à garder leur sang-froid, à rester calmes et à adopter un comportement positif lors des conflits entre élèves. Avant tout, les éducateurs doivent être conscients de leurs propres émotions et réactions pendant les conflits. De cette façon, ils devraient reconnaître

quand ils deviennent chargés émotionnellement et ils devraient faire quelques pas en arrière pour se calmer avant d'intervenir.

Un élément important lors des conflits est que les enseignants restent impartiaux et évitent de prendre parti. L'accent doit être mis sur la compréhension du point de vue de chaque élève sans jugement et s'efforcer de faciliter une résolution juste et équitable. De plus, les enseignants doivent faire preuve de calme et de respect en utilisant une voix neutre, en maintenant un langage corporel ouvert et en écoutant activement les préoccupations des élèves sans interrompre ou invalider leurs sentiments. De plus, ils doivent s'abstenir de blâmer ou de porter des jugements sur le comportement des élèves pendant les conflits. Au lieu de cela, ils devraient se concentrer sur la résolution des problèmes sous-jacents et la recherche de solutions constructives qui favorisent la compréhension et la réconciliation.

Un langage positif et constructif est un élément clé lorsqu'il s'agit d'aborder les conflits entre étudiants, et les encourage en effet à s'exprimer avec assurance et respect, en se concentrant sur la recherche de solutions mutuellement acceptables plutôt que de s'attarder sur des griefs. De plus, les enseignants doivent établir des attentes claires en matière de comportement et de résolution des conflits en classe. Ils doivent constamment renforcer ces attentes et rappeler aux élèves l'importance de se traiter les uns les autres avec respect et de résoudre les conflits de manière pacifique.

Par-dessus tout, les éducateurs doivent donner la priorité au bien-être et à la sécurité des élèves lorsqu'il s'agit de conflits. Ils doivent s'assurer que les conflits sont réglés rapidement et efficacement, et fournir du soutien et un suivi au besoin pour aider les élèves à traverser des situations difficiles.

## EXERCICE PRATIQUE 4.1 – Désescalade dans une classe culturellement diverse

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Jeu de rôle : désescalade dans une salle de classe culturellement diversifiée</b>
<b>Objectif</b>	Mettre en pratique et affiner les techniques de désescalade en classe, en mettant l'accent sur la sensibilité culturelle, l'empathie et la communication efficace entre les élèves roms et non roms
<b>Durée</b>	30 à 45 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un groupe de participants (enseignants ou stagiaires)</li> <li>• Une salle de classe ou un espace de réunion pour les jeux de rôle</li> <li>• Fiches de scénario (préparées à l'avance avec des situations de conflit impliquant des élèves roms et non roms)</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Préparation (5 minutes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Formation de groupe :</b> Divisez les participants en petits groupes de 3-4.</li> <li>○ <b>Attribuez des rôles :</b> Au sein de chaque groupe, attribuez des rôles : une personne agira en tant qu'« enseignant », tandis que les autres joueront les « élèves » (un Rom, un non-Rom et éventuellement un troisième en tant qu'observateur).</li> </ul> </li> <li><b>2. Configuration du scénario (5 minutes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Distribuez des cartes de scénario :</b> Fournissez à chaque groupe une carte de scénario qui décrit une situation de conflit entre des élèves roms et non roms. Voici quelques exemples: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un désaccord sur les pratiques culturelles lors d'une activité de groupe.</li> <li>▪ Un malentendu dû à la barrière de la langue.</li> <li>▪ Une dispute déclenchée par des taquineries ou une exclusion.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Passez en revue le scénario :</b> Permettez à chaque groupe de discuter et de comprendre le scénario avant de commencer le jeu de rôle.</li> </ul> </li> <li><b>3. Jeu de rôle (10-15 minutes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Début du scénario :</b> Les « élèves » jouent le conflit selon le scénario.</li> <li>○ <b>Réponse de l'enseignant :</b> « L'enseignant » utilise des techniques de désescalade du texte pour gérer la situation. Cela comprend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rester calme :</b> Adoptez un comportement calme, en utilisant un ton neutre et un langage corporel ouvert.</li> <li>• <b>Écoute active et empathie :</b> Écoutez le point de vue de chaque élève sans l'interrompre, validez ses émotions et montrez-lui de la compréhension.</li> <li>• <b>Langage non conflictuel :</b> Utilisez un langage neutre pour éviter d'aggraver le conflit.</li> <li>• <b>Offrir des choix :</b> Responsabilisez les élèves en leur proposant des options pour résoudre le conflit.</li> <li>• <b>Fournir de l'espace :</b> Si nécessaire, donnez aux élèves le temps de se rafraîchir avant d'aborder le conflit plus avant</li> </ul> </li> <li>○ <b>Impliquez des adultes de soutien (facultatif) :</b> Si le scénario s'intensifie, « l'enseignant » peut simuler la recherche de soutien auprès d'autres membres du personnel.</li> </ul> </li> <li><b>4. Débriefing et retour d'information (10 minutes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Discussion de groupe :</b> Après le jeu de rôle, chaque groupe doit discuter de la façon dont « l'enseignant » a géré la situation. Posez-vous des questions telles que: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelles techniques de désescalade ont été les plus efficaces?</li> <li>▪ Comment la sensibilité culturelle a-t-elle influé sur le résultat?</li> <li>▪ Y a-t-il eu des occasions manquées d'améliorer la communication ou la compréhension ?</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Rétroaction de l'observateur : S'</b> il y avait un observateur, il peut fournir une rétroaction supplémentaire sur ce qui a été observé.</li> </ul> <p>5. <b>Changer de rôle (facultatif, 10 à 15 minutes):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alternez les rôles au sein du groupe et répétez l'exercice avec une nouvelle carte de scénario. Cela permet aux participants de pratiquer différentes perspectives et d'affiner leurs techniques.</li> </ul>
<b>Les points clés à retenir</b>	<p>La désescalade consiste à calmer la situation et à résoudre les problèmes sous-jacents, et pas seulement à résoudre le conflit immédiat.</p> <p>La sensibilité culturelle est cruciale lorsqu'on travaille avec des populations étudiantes diverses, en particulier lorsqu'il existe des différences dans les styles de communication, les valeurs et les expériences.</p> <p>Garder son sang-froid et utiliser un langage positif et constructif peut prévenir l'escalade des conflits et favoriser un environnement de classe favorable</p>
<b>Suivi</b>	<p>Encouragez les participants à réfléchir à cet exercice et à appliquer les techniques de désescalade dans leurs propres classes. Ils pourront également partager leurs expériences lors de sessions futures, en discutant de ce qui a bien fonctionné et des défis qu'ils ont rencontrés.</p>

## SECTION 5. Compétences en communication pour la résolution de conflits

### Introduction

Il existe plusieurs théories de la communication et de la résolution des conflits qui nous aident à comprendre la dynamique des conflits interpersonnels et le rôle de la communication dans leur résolution. Par exemple, *la théorie de l'apprentissage social* met l'accent sur l'importance d'observer et de modéliser des comportements de communication efficaces, tandis que la théorie de la *communication non violente* se concentre sur l'expression des besoins et des sentiments sans recourir à l'agression. En appliquant ces théories, les individus peuvent développer des stratégies de communication adaptées à des situations de conflit spécifiques, favorisant la compréhension et la collaboration. Vous trouverez plus d'informations sur les théories ci-dessous :

### Théorie de l'apprentissage social

La théorie de l'apprentissage social, proposée par le psychologue Albert Bandura dans les années 1960, postule que les gens apprennent en observant les comportements, les attitudes et les résultats de ces comportements des autres. Voici une élaboration de la théorie de l'apprentissage social:

#### Vue d'ensemble de la théorie de l'apprentissage social:

La théorie de l'apprentissage social suggère que les individus acquièrent de nouveaux comportements par l'observation et l'imitation des autres dans leur environnement social. Bandura a souligné l'importance des processus cognitifs, tels que l'attention, la rétention, la reproduction et la motivation, dans la médiation de l'apprentissage et du changement de comportement. C'est pourquoi il est important pour les élèves roms d'être entourés de personnes qui donnent le bon exemple en matière de changements de comportement.

### Théorie de la communication non violente

La communication non violente (CNV), également connue sous le nom de communication compatissante, est un processus de communication développé par Marshall Rosenberg dans les années 1960. Il s'agit d'une méthode visant à favoriser la compréhension, l'empathie et la connexion dans nos interactions avec les autres. Les principes fondamentaux de la communication non violente sont les suivants :

-Observation : La capacité d'observer sans jugement ni évaluation. Au lieu de faire des suppositions ou des interprétations, la CNV encourage les individus à se concentrer sur des observations concrètes de comportements ou d'événements.

-Sentiments : Identifier et exprimer les émotions de manière claire et honnête. Cela implique de reconnaître et de reconnaître ses propres sentiments et de comprendre les sentiments des autres.

-Besoins : Identifier les besoins ou les valeurs sous-jacents qui déterminent nos sentiments et nos comportements. La CNV met l'accent sur l'importance de reconnaître et d'honorer nos propres besoins ainsi que les besoins des autres.

-Demandes : Faire des demandes plutôt que des demandes ou des commandes. Les demandes sont spécifiques, réalisables et tenant compte des besoins de toutes les parties concernées. Ils invitent à la collaboration et à la compréhension mutuelle.

## Compétences clés en communication pour la résolution de conflits:

- **Écoute active** : L'écoute active implique de s'engager pleinement avec l'orateur, de faire preuve d'empathie et de chercher à comprendre son point de vue sans jugement. Des techniques telles que la paraphrase, le résumé et la pose de questions de clarification peuvent améliorer les compétences d'écoute active.
- **Expression efficace** : L'expression affirmée et respectueuse des pensées et des sentiments est cruciale pour transmettre son point de vue tout en maintenant des canaux de communication ouverts. Des stratégies telles que les déclarations au « je » et l'utilisation d'exemples spécifiques peuvent aider les individus à s'exprimer avec assurance et diplomatie.
- **Communication non verbale** : Le langage corporel, les expressions faciales, le ton de la voix et d'autres indices non verbaux jouent un rôle important dans la communication. Comprendre et interpréter ces indices avec précision peut aider à déchiffrer les émotions et les intentions sous-jacentes lors d'interactions conflictuelles.
- **Empathie et prise de perspective** : L'empathie implique de comprendre et de partager les sentiments des autres, tandis que la prise de perspective implique de voir les situations de leur point de vue. Cultiver l'empathie et pratiquer la prise de perspective favorise le respect mutuel et l'empathie, ouvrant la voie à un dialogue constructif et à une résolution.
- **Clarification et rétroaction** : Clarifier les malentendus et fournir une rétroaction constructive sont essentiels pour résoudre efficacement les conflits. Des techniques telles que l'écoute réflexive et l'utilisation de messages « je » peuvent faciliter la clarification et encourager le dialogue.
- **Régulation émotionnelle** : La gestion des émotions pendant les discussions conflictuelles est primordiale pour garder son sang-froid et faciliter une communication productive. Des stratégies telles que la respiration profonde, les pauses et le recadrage des pensées négatives peuvent aider les individus à réguler leurs émotions et à s'engager dans une résolution constructive des problèmes.

## Défis

Malgré les avantages d'une communication efficace dans la résolution des conflits, plusieurs défis et limites peuvent entraver son application. Il s'agit notamment des différences culturelles, des déséquilibres de pouvoir, des barrières émotionnelles et des dynamiques de conflit enracinées. Il est essentiel de reconnaître et de relever ces défis pour élaborer des approches holistiques de résolution des conflits qui tiennent compte de la diversité des perspectives et des facteurs contextuels.

## Conclusion

Des compétences améliorées en communication peuvent donner des résultats positifs dans la résolution des conflits, allant de l'amélioration des relations et de la collaboration à l'augmentation de la productivité et de l'efficacité organisationnelle. Les résultats de la recherche confirment la corrélation entre les compétences en communication et les résultats positifs de la résolution des conflits, soulignant l'importance d'investir dans des initiatives de développement des compétences en communication dans divers domaines. Une résolution efficace des conflits repose sur l'application habile de compétences en communication qui favorisent la compréhension, l'empathie et la collaboration. En écoutant activement, en exprimant leurs pensées avec assurance et en s'engageant dans un dialogue constructif, les individus peuvent gérer les conflits avec résilience et respect mutuel. L'impact de l'amélioration des compétences en communication s'étend au-delà des interactions individuelles pour englober des résultats sociétaux et organisationnels plus larges, soulignant le potentiel transformateur d'une communication efficace dans la résolution des conflits.



## EXERCICE PRATIQUE 5.1 – Pratiquer la Communication Non Violente (CNV)

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Pratiquer la Communication Non Violente (CNV)</b>
<b>Objectif</b>	Développer et affiner vos compétences dans l'utilisation de la Communication Non Violente (CNV) en appliquant ses composantes de base – Observation, Sentiments, Besoins et Demandes – dans un exercice structuré.
<b>Durée</b>	30 à 45 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	Aucun matériel nécessaire
<b>Instructions</b>	<p><b>Partie 1: Élaboration de scénarios</b></p> <p>1. <b>Identifiez un conflit récent:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pensez à un conflit ou à un désaccord récent et non résolu que vous avez eu avec quelqu'un (par exemple, un ami, un membre de la famille ou un collègue).</li> <li>○ Notez brièvement ce qui s'est passé, en vous concentrant sur les actions ou les événements spécifiques qui ont conduit au conflit.</li> </ul> <p><b>Partie 2 : Application des quatre composantes de la NCAC</b></p> <p>1. <b>Observation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Décrivez ce que vous avez observé pendant le conflit sans ajouter de jugement ou d'interprétation. Concentrez-vous uniquement sur les faits.</li> <li>○ Exemple : « Quand tu n'as pas répondu à mon message hier... »</li> </ul> <p>2. <b>Sentiments:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identifiez et exprimez ce que la situation vous a fait ressentir. Utilisez des déclarations au « je » pour rester concentré sur vos émotions plutôt que d'accuser l'autre personne.</li> <li>○ Exemple : « Je me suis senti blessé et ignoré quand tu n'as pas répondu. »</li> </ul> <p>3. <b>Besoins:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réfléchissez et exprimez les besoins sous-jacents qui ont conduit à vos sentiments. Pensez à ce qui était important pour vous dans cette situation.</li> <li>○ Exemple : « J'ai besoin de me sentir reconnu et valorisé dans notre communication. »</li> </ul> <p>4. <b>Requêtes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formulez une demande claire et spécifique qui répond à vos besoins. Assurez-vous que la demande est exploitable et qu'elle invite à la collaboration plutôt qu'à la formulation d'exigences.</li> <li>○ Exemple : « Seriez-vous prêt à me faire savoir lorsque vous êtes occupé et que vous ne pouvez pas répondre tout de suite ? »</li> </ul> <p><b>Partie 3 : Jeux de rôle (facultatif)</b></p> <p>1. <b>Pratiquez avec un partenaire:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si possible, trouvez un partenaire pour jouer le scénario avec vous. Une personne joue son rôle, et l'autre joue le rôle de la personne avec qui vous avez eu le conflit.</li> <li>○ Entraînez-vous à exprimer vos observations, vos sentiments, vos besoins et vos demandes en utilisant le cadre de la CNV. Concentrez-vous sur le maintien d'un ton calme et respectueux.</li> </ul> <p>2. <b>Rétroaction:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Après le jeu de rôle, demandez à votre partenaire de vous donner des commentaires sur la clarté et l'empathie avec lesquelles vous avez communiqué. Discutez de ce qui a bien fonctionné et de ce qui pourrait être amélioré.</li> </ul>



#### Partie 4 : Réflexion

##### 1. Réflexion sur soi :

- Réfléchissez à l'exercice. Qu'avez-vous ressenti en utilisant la NVC ? Cela vous a-t-il aidé à vous exprimer plus clairement et respectueusement ? Avez-vous été capable de maintenir de l'empathie pour le point de vue de l'autre personne?
- Rédigez une brève réflexion sur votre expérience, en notant les défis que vous avez rencontrés et les domaines dans lesquels vous vous êtes senti réussi.

##### 2. Planification de l'utilisation future:

- Réfléchissez à la façon dont vous pouvez intégrer la CNV dans vos interactions quotidiennes. Identifiez une ou deux situations où vous pouvez appliquer les principes de la CNV au cours de la semaine à venir.

## SECTION 6. Sensibilité culturelle dans la résolution des conflits

### Introduction

La culture influence profondément la façon dont les individus perçoivent, expriment et résolvent les conflits. Divers cadres culturels, tels que la théorie des dimensions culturelles de Hofstede, les dimensions culturelles de Trompenaars et la communication de Hall à contexte élevé ou à faible contexte, mettent en lumière les diverses approches de la résolution des conflits dans différentes cultures. Par exemple, les cultures où le collectivisme est élevé peuvent privilégier l'harmonie et le bien-être collectif plutôt que les intérêts individuels, ce qui affecte les stratégies de gestion des conflits telles que l'évitement de la confrontation ou la recherche de compromis.

- La théorie des dimensions culturelles de Hofstede

La théorie des dimensions culturelles de Hofstede, développée par le psychologue social néerlandais Geert Hofstede, est un cadre pour comprendre les différences culturelles entre les sociétés. Il identifie six dimensions qui influencent la façon dont les cultures perçoivent et interagissent avec le monde : la distance de pouvoir, l'individualisme contre le collectivisme, la masculinité contre la féminité, l'évitement de l'incertitude, l'orientation à long terme contre l'orientation à court terme, et l'indulgence contre la retenue. Ces dimensions fournissent un cadre pour comprendre comment les valeurs culturelles façonnent le comportement, les attitudes et les structures sociales dans différentes sociétés. Ils sont utiles pour les entreprises, les décideurs politiques et les particuliers qui cherchent à naviguer dans les interactions interculturelles et à comprendre les complexités de la diversité mondiale.

- Les dimensions culturelles de Trompenaars

Les dimensions culturelles de Trompenaars constituent un autre cadre de compréhension des différences culturelles, développé par le consultant en gestion néerlandais Fons Trompenaars et l'anthropologue britannique Charles Hampden-Turner. Ce cadre identifie sept dimensions de la culture similaires à celles mentionnées ci-dessus.

- Communication à contexte élevé ou à contexte faible de Hall

Le concept d'Edward T. Hall de communication à contexte élevé et à contexte faible est un cadre permettant de comprendre comment différentes cultures communiquent et transmettent un sens.

-Communication à contexte élevé : Dans les cultures à contexte élevé, une grande partie du sens est ancrée dans le contexte de la communication, comme la relation entre les parties, le cadre et les indices non verbaux. Ces cultures s'appuient fortement sur la communication implicite, où beaucoup est transmis par des signaux subtils, des compréhensions partagées et des hypothèses tacites. De nombreuses sociétés d'Asie, du Moyen-Orient et d'Amérique latine sont des exemples de cultures à contexte élevé, où les relations et la confiance sont primordiales et où la communication a tendance à être indirecte et nuancée.

-Communication à faible contexte : En revanche, les cultures à faible contexte s'appuient davantage sur une communication explicite, où le message est transmis principalement par des mots plutôt que par le contexte. Dans les cultures à faible contexte, la communication est plus directe, claire et explicite, avec moins de recours à des indices non verbaux ou à des compréhensions partagées. De nombreuses cultures occidentales, comme celles d'Amérique du Nord et d'Europe du Nord, où la communication a tendance à être plus simple et axée sur les faits et l'information, est un exemple de cultures à faible contexte.

Ces concepts sont utiles pour comprendre comment les styles de communication varient d'une culture à l'autre et peuvent aider les individus à naviguer plus efficacement dans les interactions interculturelles. Dans les

cultures à contexte élevé, il est important de prêter attention aux indices subtils et au contexte pour bien comprendre le message, tandis que dans les cultures à faible contexte, la communication est plus explicite et directe, avec moins d'accent sur le contexte. Comprendre ces différences peut aider à prévenir les malentendus et à améliorer l'efficacité de la communication dans divers contextes culturels.

## Conseils pour être sensible à la culture dans la résolution des conflits:

- Renseignez-vous sur la culture.

Prenez le temps de vous renseigner sur les origines culturelles, les normes, les valeurs et les styles de communication des parties impliquées dans le conflit. Comprendre les différences culturelles peut vous aider à anticiper les malentendus potentiels et à naviguer plus efficacement dans les questions délicates.

- Pratiquez l'écoute active

Écoutez attentivement le point de vue de chaque partie sans jugement ni interruption. Faites attention non seulement à ce qui est dit, mais aussi aux indices non verbaux et aux émotions sous-jacentes. Faites preuve d'empathie et validez les sentiments et les expériences de chaque participant.

- Respecter les différences culturelles

Soyez conscient des normes et des pratiques culturelles qui peuvent influencer la façon dont les conflits sont perçus et traités. Évitez de faire des suppositions ou d'imposer votre propre perspective culturelle aux autres. Respecter les différences culturelles dans les styles de communication, les processus décisionnels et les approches de résolution des conflits.

- Faciliter le dialogue

Créer un espace sûr et inclusif pour un dialogue ouvert où chaque partie se sent à l'aise d'exprimer ses points de vue et ses préoccupations. Encouragez la communication constructive et la compréhension mutuelle en posant des questions de clarification, en paraphrasant et en résumant les points clés.

- Concentrez-vous sur les intérêts, pas sur les positions

Encouragez les parties à identifier leurs intérêts, besoins et motivations sous-jacents plutôt que de se concentrer uniquement sur leurs positions ou leurs demandes. En comprenant les intérêts de chaque partie, vous pouvez explorer des solutions créatives qui répondent aux besoins de toutes les parties concernées.

- Utiliser un langage neutre et des techniques de médiation

Faites attention au langage que vous utilisez et évitez les termes culturellement insensibles ou offensants. Utilisez un langage neutre et des techniques de médiation qui favorisent la coopération, comme recadrer les déclarations, utiliser des déclarations au « je » et éviter le blâme ou le jugement.

- Soyez flexible et adaptable

Reconnaitre que la sensibilité culturelle exige de la souplesse et de l'adaptabilité. Soyez prêt à ajuster votre approche en fonction de la dynamique culturelle de la situation et des besoins des parties concernées. Soyez ouvert à apprendre des différences culturelles et à intégrer de nouvelles idées dans vos pratiques de résolution de conflits.

- Rechercher un agent de liaison ou un médiateur culturel

Dans les situations où les différences culturelles sont importantes ou complexes, envisagez de faire appel à un agent de liaison ou à un médiateur culturel qui connaît bien les antécédents culturels des parties concernées. Un médiateur compétent sur le plan culturel peut aider à combler les fossés culturels, à faciliter la communication et à promouvoir la compréhension.

## Stratégies de résolution des conflits adaptées à la culture

- **Communication interculturelle**

Une communication efficace au-delà des frontières culturelles nécessite une prise de conscience des différences culturelles dans les styles de communication, les normes et les indices non verbaux. Des techniques telles que l'écoute active, la paraphrase et la recherche de clarifications peuvent faciliter la compréhension et combler les fossés culturels.

- **Négociation et compromis**

Les différences culturelles dans les styles de négociation, les processus décisionnels et les mécanismes de résolution des conflits nécessitent de la flexibilité et de l'adaptabilité. Les négociateurs doivent être prêts à explorer des solutions alternatives qui tiennent compte des diverses préférences et intérêts culturels, favorisant ainsi des gains mutuels et des résultats durables.

## Défis liés à la résolution des conflits adaptés à la culture

- **Stéréotypes et préjugés**

Les stéréotypes et les préjugés culturels peuvent conduire à des malentendus, à des interprétations erronées et à exacerber les conflits. Surmonter les stéréotypes exige une prise de conscience, une réflexion sur soi-même et une ouverture à la remise en question des idées préconçues sur les autres cultures.

- **Barrières linguistiques**

Les différences dans les compétences linguistiques et les styles de communication peuvent entraver une communication et une compréhension efficaces, entraînant des problèmes de communication et une escalade des conflits. Pour surmonter les barrières linguistiques, il peut être nécessaire de faire appel à des interprètes, de fournir une assistance linguistique ou d'utiliser un langage clair et des aides visuelles pour améliorer la compréhension.

- **Dynamique du pouvoir**

Les hiérarchies culturelles, les inégalités et les différences de pouvoir peuvent influencer les processus de résolution des conflits, sapant la confiance, l'équité et l'inclusion. Il est essentiel de donner aux voix marginalisées les moyens de s'exprimer, de promouvoir la prise de décision participative et de s'attaquer aux déséquilibres de pouvoir pour créer des mécanismes de résolution des conflits équitables et durables.

## Conclusion:

La sensibilité culturelle dans la résolution des conflits exige un engagement envers l'éducation, la sensibilisation et la flexibilité. Les praticiens doivent s'informer sur les origines culturelles, les normes et les styles de communication des parties concernées, et être prêts à adapter leur approche en fonction de la dynamique culturelle et des besoins individuels. En respectant les différences culturelles, en utilisant un langage neutre et en facilitant un dialogue constructif, les processus de résolution des conflits peuvent devenir plus efficaces, équitables et inclusifs.

## EXERCICE PRATIQUE 6.1 – Comprendre la sensibilité culturelle dans la résolution des conflits

<b>Titre du groupe d'exercices</b>	<b>Comprendre la sensibilité culturelle dans la résolution des conflits</b>
<b>Objectif</b>	Ces exercices aident les jeunes élèves à comprendre l'importance de respecter les différences culturelles et de résoudre les conflits de manière pacifique en reconnaissant que les gens peuvent penser, agir et communiquer différemment.
<b>Titre de l'exercice</b>	L'heure du conte et la discussion : Comprendre les différences
<b>Durée</b>	20 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un livre d'histoires ou une courte vidéo qui illustre la diversité culturelle et la résolution de conflits (p. ex., « It's Okay to Be Different » de Todd Parr ou une histoire similaire qui montre des personnages d'horizons différents résolvant un problème ensemble).</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Étape 1 : L'heure du conte (10 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lisez l'histoire choisie à la classe ou montrez la courte vidéo.</li> <li>Pendant que vous lisez/regardez, demandez aux élèves de faire attention à la différence entre les personnages et à la façon dont ils résolvent leurs problèmes.</li> </ul> <p><b>Étape 2 : Discussion de groupe (10 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Après l'histoire, posez les questions suivantes pour encourager la discussion : <ul style="list-style-type: none"> <li>En quoi les personnages étaient-ils différents les uns des autres ?</li> <li>Ont-ils eu un conflit ou un problème ? Qu'est-ce que c'était ?</li> <li>Comment ont-ils résolu le problème ? En ont-ils parlé, ou ont-ils fait autre chose ?</li> <li>Pourquoi est-il important de comprendre et de respecter comment les autres pourraient faire les choses différemment ?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Titre de l'exercice</b>	<b>"Travaillons ensemble" Jeu de rôle</b>
<b>Durée</b>	30 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des cartes de jeu de rôle préparées à l'avance avec des scénarios de conflit simples (par exemple, « Deux amis veulent jouer à des jeux différents à la récréation » ou « Un élève veut travailler seul, mais l'autre veut travailler ensemble »).</li> <li>Accessoires simples (facultatifs, comme des chapeaux ou des étiquettes de nom pour les rôles de personnage).</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Étape 1 : Formation en binôme ou en petit groupe (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Répartissez les élèves en binômes ou en petits groupes.</li> </ul> <p><b>Étape 2 : Jeu de rôle (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Donnez à chaque paire ou groupe une carte de jeu de rôle avec un scénario. Expliquez-leur qu'ils vont mettre en scène le scénario et montrez comment ils pourraient résoudre le problème de manière pacifique.</li> </ul> <p><b>Étape 3 : Jeu de rôle (10 minutes)</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettez à chaque équipe ou groupe de jouer sa situation fictive devant la classe.</li> <li>• Encouragez les élèves à réfléchir à ce que les personnages pourraient ressentir et à la façon dont ils peuvent résoudre leurs différends en parlant ou en travaillant ensemble.</li> </ul> <p><b>Étape 4 : Réflexion en classe (10 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après chaque jeu de rôle, demandez à la classe :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comment les personnages ont-ils résolu leur problème ?</li> <li>○ Se sont-ils écoutés les uns les autres ?</li> <li>○ Pourquoi est-il important de travailler ensemble et de comprendre les sentiments de chacun ?</li> <li>○ Comment pouvons-nous utiliser ce que nous avons appris en classe tous les jours ?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Nous sommes tous différents, et c'est tant mieux !</b>
<b>Durée</b>	20 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du papier à dessin, des crayons de couleur, des marqueurs ou des crayons de couleur.</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p>Étape 1 : Temps de dessin (15 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez à chaque élève de dessiner une image montrant des personnes d'horizons différents (p. ex., vêtements, aliments ou fêtes différents) qui s'entendent et s'amusent ensemble.</li> </ul> <p>Étape 2 : Partage et affichage (5 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettez aux élèves de partager leurs dessins avec la classe.</li> <li>• Créez une exposition en classe avec leurs dessins sous le titre « Nous sommes tous différents, et c'est génial ! »</li> </ul>



## SECTION 7. Résolution collaborative de problèmes

### Introduction:

La résolution collaborative de problèmes est une approche qui met l'accent sur la coopération, la communication et le travail d'équipe pour résoudre des problèmes complexes et trouver des solutions efficaces. Contrairement aux méthodes traditionnelles de résolution de problèmes descendantes, la résolution collaborative de problèmes implique de rassembler des perspectives, une expertise et des ressources diverses pour relever collectivement les défis. Cette approche reconnaît qu'aucun individu ou entité n'a toutes les réponses et que l'exploitation de l'intelligence collective et de la créativité d'un groupe conduit à des solutions plus innovantes et durables.

Dans la résolution collaborative de problèmes, les participants travaillent ensemble pour définir le problème, explorer les causes et les conséquences potentielles, générer des idées, évaluer les alternatives et mettre en œuvre des solutions. Ce processus implique une écoute active, un dialogue ouvert et des commentaires constructifs pour s'assurer que toutes les voix sont entendues et valorisées. La collaboration favorise un sentiment d'appartenance, d'engagement et de responsabilité chez les participants, ce qui conduit à une plus grande adhésion et à un meilleur soutien pour le plan d'action choisi.

La résolution collaborative de problèmes est particulièrement efficace lorsqu'il s'agit d'aborder des questions complexes et interdisciplinaires qui nécessitent des perspectives et une expertise diverses. En tirant parti des connaissances et des compétences collectives d'individus d'origines, de disciplines et d'organisations différents, la résolution collaborative de problèmes permet de trouver des solutions holistiques et complètes qui s'attaquent aux causes profondes des problèmes et obtiennent des résultats significatifs.

Dans le monde interconnecté et en évolution rapide d'aujourd'hui, la résolution collaborative des problèmes devient de plus en plus essentielle pour relever les défis mondiaux tels que le changement climatique, les inégalités économiques et les crises de santé publique. En adoptant la collaboration et la coopération, les individus et les organisations peuvent exploiter le pouvoir de l'intelligence collective pour créer un changement positif et construire un avenir plus durable et équitable.

### Étapes de résolution collaborative des problèmes:

- 1. Définir le problème :** Pour résoudre un conflit, il est essentiel d'abord d'identifier et de comprendre sa cause profonde. Il s'agit de prendre en compte les sentiments et les points de vue de toutes les parties concernées, et de s'assurer que la voix de chacun est entendue.
- 2. Constituer l'équipe :** Identifiez et rassemblez une équipe diversifiée de parties prenantes disposant de l'expertise, des perspectives et des ressources pertinentes. Assurez-vous que l'équipe représente un éventail d'horizons, de disciplines et d'expériences afin d'apporter des points de vue et des idées différents. Favoriser une culture d'inclusion, de respect et de collaboration entre les membres de l'équipe.
- 3. Identifier les forces et les ressources :** Ensuite, nous devons identifier les forces et les ressources de toutes les personnes impliquées dans le conflit. Ces forces peuvent inclure des qualités personnelles, des compétences, des connaissances, des expériences et des réseaux de soutien. En reconnaissant les capacités uniques de chaque personne, nous pouvons mieux résoudre le conflit en cours.



4. **Établir des objectifs et des buts** : Fixez des objectifs et des buts clairs pour le processus de résolution collaborative de problèmes. Déterminez ce que vous espérez accomplir et à quoi ressemble le succès. Définissez des résultats et des jalons mesurables pour suivre les progrès et évaluer l'efficacité des solutions.
5. **Générer des solutions potentielles** : Une fois que nous avons identifié les forces et les ressources des personnes concernées, il est temps de réfléchir à des solutions potentielles au conflit. Encouragez la collaboration et la créativité au cours de cette étape, en mettant l'accent sur la façon dont les forces de chaque personne peuvent contribuer à résoudre le problème.
6. **Évaluer et choisir une solution** : Après avoir généré des solutions potentielles, nous devons évaluer chacune d'entre elles en fonction de sa faisabilité, de son efficacité et de son alignement avec les forces et les valeurs des personnes concernées. Choisissez la solution la plus appropriée qui tire parti des forces identifiées.
7. **Mettre en œuvre la solution** : Une fois la solution choisie, il est temps d'élaborer un plan d'action pour la mettre en œuvre. S'assurer que toutes les parties comprennent leurs rôles et responsabilités dans l'exécution du plan et fournir un soutien au besoin.
8. **Examinez et réfléchissez au résultat** : Après la mise en œuvre de la solution, il est crucial d'examiner et de réfléchir au résultat. Analysez les résultats, discutez des leçons apprises et identifiez les domaines à améliorer. Ce processus de réflexion est essentiel pour la croissance et l'amélioration continue.

## Défis potentiels:

- Manque de confiance et de collaboration : Établir la confiance et favoriser la collaboration entre les membres de l'équipe peut prendre du temps, en particulier dans les équipes diversifiées ou interculturelles. Favorisez la confiance en faisant preuve de transparence, d'intégrité et de responsabilité dans vos actions. Encouragez le travail d'équipe et la coopération par des objectifs communs, la prise de décisions collectives et la reconnaissance des contributions individuelles.
- Participation inégale : Dans certains cas, certains membres de l'équipe peuvent dominer les discussions ou les contributions, tandis que d'autres peuvent rester silencieux ou désengagés. Encouragez la participation égale en créant un environnement favorable et inclusif où toutes les voix sont entendues et valorisées. Utilisez des techniques telles que le brainstorming ou l'animation structurée pour vous assurer que tout le monde a l'occasion de contribuer.
- Contraintes en matière de ressources : Les ressources limitées, telles que le temps, le budget ou l'expertise, peuvent poser des défis aux efforts de résolution de problèmes collaboratifs. Prioriser les ressources en fonction de l'importance et de l'impact du problème et chercher des solutions créatives pour maximiser l'efficacité et l'efficacité. Envisagez de tirer parti de partenariats externes ou de demander un soutien supplémentaire aux parties prenantes pour surmonter les contraintes de ressources.
- Résistance au changement : La résistance au changement peut survenir lors de la mise en œuvre de nouvelles solutions ou approches, en particulier si elles perturbent les pratiques ou les routines existantes. S'attaquer à la résistance en communiquant les avantages et la justification des changements proposés, en faisant participer les intervenants au processus décisionnel et en fournissant du soutien et de la formation pour faciliter l'adoption. Mettez l'accent sur les résultats positifs et les opportunités qui accompagnent l'adoption du changement.

- Coordination et alignement : Il peut être difficile d'assurer la coordination et l'alignement entre les membres de l'équipe et les parties prenantes, en particulier dans les équipes de grande taille ou distribuées. Établissez des rôles, des responsabilités et des attentes clairs dès le départ, et communiquez régulièrement les progrès et les mises à jour pour que tout le monde reste aligné. Utilisez des outils et des techniques de gestion de projet, tels que des diagrammes de Gantt ou des méthodologies agiles, pour faciliter la coordination et suivre efficacement les progrès.

## Conclusion:

La résolution collaborative de problèmes offre une approche puissante pour relever des défis complexes en exploitant l'intelligence collective, la créativité et les ressources d'équipes diverses. En réunissant des personnes ayant des perspectives, des expertises et des expériences différentes, la résolution collaborative de problèmes favorise l'innovation, favorise l'appropriation et génère des solutions durables qui répondent aux besoins de toutes les parties prenantes concernées.

Tout au long du processus de résolution collaborative de problèmes, une communication efficace, la confiance et la collaboration sont essentielles pour surmonter les défis et réussir. En favorisant un dialogue ouvert, en respectant les divers points de vue et en favorisant une participation égale, les équipes peuvent tirer parti de leurs forces collectives pour s'attaquer aux problèmes de manière plus efficace et efficiente.

Bien que la résolution collaborative des problèmes présente son propre ensemble de défis, tels que les obstacles à la communication, les conflits et les contraintes de ressources, ces défis peuvent être surmontés grâce à des stratégies proactives et à un engagement envers des objectifs et des valeurs partagés. En abordant les conflits de manière constructive, en instaurant la confiance entre les membres de l'équipe et en exploitant les ressources disponibles de manière créative, les équipes peuvent surmonter les obstacles et obtenir des résultats positifs.

## EXERCICE PRATIQUE 7.1 – Résolution collaborative de problèmes

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>Résolution collaborative de problèmes</b>
<b>Objectif</b>	Cet exercice aide les enfants à comprendre la valeur de travailler ensemble pour résoudre des problèmes, en mettant l'accent sur le travail d'équipe, la communication et l'importance de prendre en compte les idées de chacun.
<b>Durée</b>	50 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mentionné ci-dessous par activité</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>1. Introduction au problème basé sur une histoire : « Le jardin de la classe » (10 minutes)</b></p> <p><b>Matériel nécessaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une histoire ou un scénario court et simple sur un projet de classe où les élèves veulent commencer un jardin mais font face à des défis (par exemple, décider quoi planter, où placer le jardin et comment en prendre soin).</li> <li>Des aides visuelles comme des images d'un jardin ou des accessoires (par exemple, des plantes jouets, de petits outils de jardinage).</li> </ul> <p><b>Étape 1 : Lire le scénario (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Racontez aux élèves une courte histoire à propos d'une classe qui veut créer un jardin, mais qui a des idées différentes sur la façon de le faire. Par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>« La classe de Mme Green veut créer un jardin, mais certains élèves veulent faire pousser des fleurs, tandis que d'autres veulent faire pousser des légumes. Certains pensent que le jardin doit être dans un endroit ensoleillé, tandis que d'autres pensent qu'il doit être à l'ombre. Comment la classe peut-elle travailler ensemble pour créer le meilleur jardin possible ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Étape 2 : Discutez du problème (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandez aux élèves de relever le problème : « Quels sont les défis auxquels la classe est confrontée ? »</li> <li>Encouragez-les à réfléchir à la raison pour laquelle il est important d'écouter les idées de chacun pour résoudre ce problème.</li> </ul> <p><b>2. Activité de groupe : « Concevons notre jardin ensemble » (30 minutes)</b></p> <p><b>Matériel nécessaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De grandes feuilles de papier ou des panneaux d'affichage</li> <li>Marqueurs, crayons de couleur ou crayons de couleur</li> <li>Formes découpées (fleurs, légumes, arbres) ou autocollants</li> <li>Bâtons de colle ou ruban adhésif</li> </ul> <p><b>Étape 1 : Formez de petits groupes (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Divisez la classe en petits groupes de 4 à 5 élèves.</li> <li>Expliquez que chaque groupe va travailler ensemble à la conception d'un jardin, tout comme la classe de l'histoire.</li> </ul> <p><b>Étape 2 : Définir le problème ensemble (5 minutes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandez à chaque groupe de décider ensemble du type de jardin qu'ils veulent créer. Doit-il avoir des fleurs, des légumes ou les deux ? Où sera-t-il placé dans la cour d'école ?</li> </ul>

- Encouragez-les à écouter les idées de l'autre et assurez-vous que tout le monde a la chance de s'exprimer.
- Étape 3 : Concevoir le jardin (15 minutes)**
- Chaque groupe dessinera son jardin sur le papier ou le panneau d'affichage, en utilisant les formes découpées ou les autocollants pour représenter les plantes et autres éléments.
  - Ils devraient réfléchir à la façon dont ils peuvent combiner leurs différentes idées pour créer un jardin que tout le monde aime.
- Étape 4 : Présenter les conceptions du jardin (5 minutes)**
- Chaque groupe présente sa conception de jardin à la classe, expliquant comment ils ont travaillé ensemble et comment ils ont inclus les idées de chacun.
- 3. Réflexion en classe : Le pouvoir de travailler ensemble (10 minutes)**
- Étape 1 : Réfléchir au processus (5 minutes)**
- Animez une discussion en posant les questions suivantes :
    - Qu'avez-vous ressenti à l'idée de travailler ensemble dans votre groupe ?
    - A-t-il été facile ou difficile d'écouter les idées de tout le monde ?
    - Comment avez-vous décidé de ce qu'il fallait inclure dans votre jardin ?
    - Qu'avez-vous appris sur la résolution de problèmes en travaillant ensemble ?
- Étape 2 : Mettre en évidence les leçons clés (5 minutes)**
- Insistez sur l'importance du travail d'équipe et de la collaboration :
    - **« Lorsque nous travaillons ensemble et que nous nous écoutons les uns les autres, nous pouvons trouver des idées et des solutions encore meilleures que lorsque nous essayons de résoudre les problèmes par nous-mêmes. »**
  - Encouragez les élèves à utiliser ces compétences dans leurs interactions quotidiennes, à l'intérieur et à l'extérieur de la classe.

## SECTION 8. Prendre soin de soi et bien-être

### Introduction

Les soins personnels et le bien-être sont des aspects essentiels du maintien d'une vie saine et épanouissante. Dans le monde d'aujourd'hui, où tout va très vite et qui est souvent stressant, il est plus important que jamais de donner la priorité aux soins personnels. Prendre soin de soi consiste à prendre des mesures délibérées pour se nourrir et prendre soin de soi physiquement, mentalement, émotionnellement et spirituellement. Il englobe un large éventail d'activités et de pratiques qui favorisent le bien-être général et la résilience.

Il existe de nombreuses façons différentes de prendre soin de soi, et ce qui fonctionne pour une personne peut ne pas fonctionner pour une autre. Il est important d'explorer et d'expérimenter diverses activités de soins personnels pour trouver ce qui vous convient le mieux. Qu'il s'agisse de faire de l'exercice physique, de passer du temps dans la nature, de pratiquer la pleine conscience et la méditation, ou simplement de prendre le temps de se reposer et de se ressourcer, prendre soin de soi consiste à trouver ce qui nourrit votre esprit, votre corps et votre âme.

Le bien-être physique, mental et émotionnel des jeunes favorise leur développement global et leur apprentissage, ce qui les aide à grandir et à apprendre de manière optimale tout en développant les compétences nécessaires pour atteindre leur plein potentiel. La santé physique et le bien-être dépendent de l'accès à des aliments nutritifs, d'un abri et du sommeil, de conditions de vie salubres et sûres et de l'accès à des endroits pour jouer et faire de l'exercice. En outre, les jeunes, en particulier les adolescents, doivent également bénéficier d'un soutien pour leur santé mentale et émotionnelle.

Il s'agit notamment de les aider à construire des identités sûres, à s'engager dans des relations réactives et à se sentir aimés et respectés. Les expériences traumatisantes et stressantes de l'enfance peuvent exposer les enfants à un grand risque de problèmes de santé émotionnelle et mentale. Par conséquent, il est essentiel qu'ils reçoivent un soutien pour faire face aux moments pénibles de leur vie tout en développant des capacités d'adaptation.

Comme nous l'avons déjà mentionné ci-dessus, la santé mentale et le bien-être ont un effet profond sur le développement des jeunes, en soutenant leur capacité d'apprendre et de grandir. Si ceux-ci sont déséquilibrés, cela peut avoir un effet néfaste sur une jeune personne, et elle peut montrer des signes de fatigue, d'anxiété ou de difficulté à interagir avec ses pairs.

### Méthodes utiles pour faire face:

- **Exprimer ses sentiments :** Parler et normaliser ses émotions est un excellent moyen de promouvoir le bien-être émotionnel. Cela peut être fait légèrement au début et à la fin de chaque journée. Demandez aux élèves comment ils se sentent afin que vous soyez au courant de ce qui se passe à l'intérieur avec eux tout au long de la journée. À la fin de la journée, demandez-leur à nouveau comment ils se sentent (j'espère que c'est une réponse plus positive après une journée d'apprentissage par le jeu !). N'oubliez pas de les rassurer en leur disant qu'aucune réponse n'est une mauvaise réponse. Tous les sentiments sont normaux, et cela ne définit pas qui ils sont. Cela peut impliquer de parler à un ami de confiance ou à un thérapeute, de tenir un journal, de s'engager dans des activités créatives telles que l'art ou la musique, ou simplement de s'autoriser à pleurer ou à rire au besoin.
- **Résolution de problèmes :** Il s'agit d'identifier le problème, de réfléchir à des solutions possibles, d'évaluer leur efficacité et de prendre des mesures pour résoudre le problème directement. La

résolution de problèmes est efficace pour faire face à des facteurs de stress contrôlables et à des situations où l'action peut faire une différence.

- **Pleine conscience et relaxation** : Les pratiques de pleine conscience, telles que la méditation, les exercices de respiration profonde et la relaxation musculaire progressive, peuvent aider les individus à réduire le stress, à calmer l'esprit et à augmenter la conscience de soi. Ces techniques favorisent la relaxation et aident les individus à rester ancrés dans le moment présent.
- **Activité physique** : La pratique régulière d'une activité physique, comme l'exercice, le yoga ou la danse, peut aider à réduire les niveaux de stress, à améliorer l'humeur et à améliorer le bien-être général. L'activité physique libère des endorphines, qui sont des élevateurs naturels de l'humeur, et fournit un exutoire pour libérer la tension et l'énergie refoulée.
- **Recherche de soutien social** : Se connecter avec des amis, des membres de la famille ou des groupes de soutien peut fournir un soutien émotionnel, des conseils pratiques et un sentiment d'appartenance. Parler à d'autres personnes qui ont vécu des défis similaires peut valider les sentiments d'une personne et lui donner une perspective sur la façon d'y faire face efficacement.
- **Restructuration cognitive** : Il s'agit de remettre en question et de recadrer les pensées et les croyances négatives qui contribuent au stress et à l'anxiété. Les techniques de restructuration cognitive aident les individus à développer des modes de pensée plus adaptatifs et positifs, ce qui améliore l'adaptation et la résilience.
- **Activités de soins personnels** : S'engager dans des activités de soins personnels qui favorisent la relaxation, le plaisir et le bien-être est essentiel pour maintenir l'équilibre et prévenir l'épuisement professionnel. Il peut s'agir de passe-temps, de rituels de soins personnels, d'activités de cocooning ou simplement de prendre le temps de se reposer et de se ressourcer.
- **Fixer des limites** : Établir des limites claires et dire non aux exigences ou aux engagements excessifs peut aider les individus à gérer le stress et à garder un sentiment de contrôle sur leur vie. Fixer des limites est important pour protéger son temps, son énergie et son bien-être émotionnel.
- **Demander de l'aide professionnelle** : Dans certains cas, faire face au stress peut nécessiter le soutien professionnel d'un thérapeute, d'un conseiller ou d'un professionnel de la santé mentale. Demander de l'aide est un signe de force et peut fournir aux individus les outils et les ressources dont ils ont besoin pour faire face efficacement et renforcer leur résilience.

## Impact des conflits sur la santé mentale:

- ✓ **Stress et anxiété** : Les conflits peuvent déclencher des sentiments de stress, d'anxiété et de tension, ce qui peut avoir des effets négatifs sur le bien-être mental et émotionnel. Les conflits persistants peuvent entraîner un stress chronique, qui peut se manifester par des symptômes tels que des maux de tête, de l'insomnie, de l'irritabilité et des difficultés de concentration.
- ✓ **Détresse émotionnelle** : Les conflits évoquent souvent des émotions fortes telles que la colère, la frustration, la tristesse ou la peur. Ces émotions peuvent être accablantes et interférer avec la capacité d'un individu à fonctionner efficacement dans des contextes personnels et professionnels. Les conflits non résolus peuvent conduire à l'épuisement émotionnel et à l'épuisement professionnel au fil du temps.
- ✓ **Tension relationnelle** : Les conflits peuvent mettre à rude épreuve les relations, tant personnelles que professionnelles. Lorsque les conflits ne sont pas résolus de manière constructive, ils peuvent éroder



la confiance, la communication et le respect mutuel entre les individus. Cela peut conduire à des sentiments d'isolement, d'aliénation et de ressentiment, ce qui exacerbe encore le conflit.

- ✓ Diminution de la productivité : Les conflits peuvent nuire à la productivité et aux performances sur le lieu de travail. Lorsque les personnes sont préoccupées par des conflits ou des problèmes interpersonnels, elles peuvent avoir de la difficulté à se concentrer sur leurs tâches professionnelles et à respecter les délais. Cela peut entraîner une diminution de la motivation, de la satisfaction au travail et de l'efficacité globale.
- ✓ Impact sur la dynamique d'équipe : Les conflits au sein des équipes peuvent perturber la cohésion, la collaboration et le travail d'équipe. Lorsque les membres de l'équipe sont en conflit, la communication est rompue et la prise de décision devient plus difficile. Cela peut entraver la réalisation des buts et objectifs de l'équipe et créer un environnement de travail négatif.
- ✓ Réputation professionnelle : Les conflits peuvent avoir un impact sur la réputation professionnelle et la crédibilité d'une personne. Lorsque les conflits s'intensifient ou deviennent publics, ils peuvent ternir la réputation d'une personne au sein de l'organisation ou de l'industrie. Cela peut avoir des conséquences à long terme sur l'avancement et les opportunités de carrière.
- ✓ Effets sur la santé physique : Une exposition prolongée aux conflits et au stress peut avoir des effets néfastes sur la santé physique. Le stress chronique a été lié à une série de problèmes de santé, notamment les maladies cardiovasculaires, les troubles digestifs et la fonction immunitaire compromise. La résolution des conflits est essentielle pour protéger le bien-être mental et physique.

## Conclusion:

Privilégier les soins personnels et le bien-être est essentiel pour mener une vie épanouie et équilibrée, tant sur le plan personnel que professionnel. En prenant des mesures intentionnelles pour prendre soin de nous-mêmes physiquement, mentalement, émotionnellement et spirituellement, nous pouvons améliorer notre qualité de vie globale et notre résilience face aux défis. Dans le monde d'aujourd'hui, où tout va très vite et qui est souvent stressant, il est plus important que jamais de prendre soin de soi. Il s'agit d'une approche proactive et préventive de la gestion du stress, de la réduction de l'épuisement professionnel et de la promotion de la santé et du bonheur en général. En intégrant des pratiques d'autosoins dans nos routines quotidiennes, nous pouvons cultiver une plus grande conscience de soi, une plus grande compassion et une plus grande autonomisation. Les soins personnels sont différents pour chacun, et il est essentiel de trouver ce qui vous convient le mieux. Qu'il s'agisse de faire de l'exercice physique, de pratiquer la pleine conscience et la méditation, de rechercher un soutien social ou simplement de prendre le temps de se reposer et de se ressourcer, prendre soin de soi consiste à donner la priorité à ses propres besoins et à son bien-être. Dans le contexte de la pratique professionnelle, les soins personnels sont tout aussi importants. Maintenir des limites, gérer efficacement la charge de travail, demander de l'aide au besoin et pratiquer l'autocompassion sont tous des aspects essentiels de l'autogestion de la santé sur le lieu de travail. En donnant la priorité à notre propre bien-être, nous améliorons non seulement notre propre performance et notre satisfaction, mais nous contribuons également à un environnement de travail positif et favorable pour les autres.

## EXERCICE PRATIQUE 8.1 – L'arbre du bien-être

<b>Titre de l'exercice</b>	<b>« L'arbre du bien-être »</b>
<b>Objectif</b>	Aider les enfants à comprendre l'importance de prendre soin d'eux-mêmes et de leur bien-être en les engageant dans une activité créative qui met l'accent sur différentes façons dont ils peuvent prendre soin d'eux-mêmes physiquement, mentalement et émotionnellement.
<b>Durée</b>	50 minutes
<b>Matériel nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grandes feuilles de papier ou carton d'affichage</li> <li>• Marqueurs, crayons de couleur ou crayons de couleur</li> <li>• Ciseaux (ciseaux de sécurité pour les jeunes enfants)</li> <li>• Bâtons de colle</li> <li>• Feuilles de papier prédécoupées (en différentes couleurs)</li> <li>• Racines et branches en papier prédécoupées (facultatif)</li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Introduction au bien-être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commencez par avoir une brève discussion avec les enfants sur ce que signifient le bien-être et les soins personnels. Demandez-leur de parler de ce qu'ils font pour se sentir heureux, détendu ou en bonne santé.</li> <li>• Expliquez que, tout comme les arbres ont besoin d'eau, de soleil et d'un bon sol pour devenir forts et en bonne santé, nous devons prendre soin de nous de différentes manières pour rester heureux et en bonne santé.</li> </ul> <p><b>Créez le tronc et les branches de l'arbre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donnez à chaque enfant une grande feuille de papier ou un panneau d'affichage.</li> <li>• Demandez-leur de dessiner un grand tronc d'arbre avec des branches sur leur feuille. Ce sera leur « arbre du bien-être ».</li> <li>• S'ils utilisent des branches de papier prédécoupées, ils peuvent les coller sur le tronc pour faire l'arbre.</li> </ul> <p><b>Décorez les feuilles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuez des feuilles de papier prédécoupées de différentes couleurs.</li> <li>• Demandez aux enfants de penser à des choses qu'ils font pour prendre soin d'eux-mêmes (par exemple, jouer dehors, lire un livre, parler à un ami, manger sainement, dormir suffisamment).</li> <li>• Demandez-leur d'écrire ou de dessiner une activité de soins personnels sur chaque feuille. Les plus jeunes peuvent dessiner au lieu d'écrire.</li> </ul> <p><b>Fixez les feuilles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fois qu'ils ont écrit ou dessiné leurs activités d'autosoins, demandez aux enfants de coller les feuilles sur les branches de leur arbre.</li> <li>• Expliquez que, tout comme les feuilles aident un arbre à rester en vie, ces activités l'aident à rester heureux et en bonne santé.</li> </ul> <p><b>Racines du soutien :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En option, les enfants peuvent ajouter des racines à la base de leur arbre, représentant les personnes ou les choses qui les soutiennent</li> </ul>

	<p>(par exemple, la famille, les enseignants, les animaux domestiques, la nature).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez-leur d'écrire ou de dessiner ces sources de soutien sur les racines et de les coller au bas de l'arbre.</li> </ul> <p><b>Réflexion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fois que tout le monde a terminé ses arbres, rassemblez les enfants pour partager leurs arbres de bien-être avec le groupe.</li> <li>• Encouragez-les à parler des activités qu'ils ont choisies et des raisons pour lesquelles elles sont importantes pour leur bien-être.</li> </ul> <p><b>Discussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animez une discussion sur l'importance de faire ces activités régulièrement.</li> <li>• Expliquez comment les soins personnels les aident à se sentir mieux, à mieux réussir à l'école et à être de bons amis pour les autres.</li> <li>• Rappelez-leur que, tout comme ils prennent soin de leur arbre, ils doivent prendre soin d'eux-mêmes.</li> </ul> <p><b>Montrer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accrochez les arbres du bien-être autour de la classe pour rappeler aux enfants l'importance de prendre soin de soi et de se sentir bien-être.</li> <li>• Encouragez-les à ajouter de nouvelles feuilles chaque fois qu'ils découvrent de nouvelles activités qui les aident à se sentir bien.</li> </ul>
--	---

## RÉFÉRENCES

- (2023), 6 Principles to Manage Conflicts with Kindness and Compassion, Hacking HR, <https://www.linkedin.com/pulse/6-principles-manage-conflicts-kindness-compassion-hacking-hr/>
- 5 Steps to Conflict Resolution, YouTube, Christian Meditation by Diana Theo, <https://www.youtube.com/watch?v=aJc49uuFMxc>
- 10 Tips for Building a Positive School Culture and Climate, Entab – Experiential Learning & ERP, <https://www.entab.in/building-positive-school-culture-climate.html#:~:text=A%20positive%20school%20culture%20requires%20a%20sense%20of%20belonging%20C%20where,of%20their%20background%20or%20identity>
- A Restorative Approach to Discipline, Chicago Public Schools, <https://www.youtube.com/watch?v=5r1yvyP141U>
- Alina. (2017). Collaborative Problem Solving: Considerations for the National Assessment of Educational Progress Collaborative Problem Solving: Considerations for the National Assessment of Educational Progress.
- All About Social Skill for Kids, Mylemarks, YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=Myf2CUx9E60>
- Arianna Prudenzi, Kiranpreet Gill, Michael MacArthur, Olivia Hastings, Talar Moukhtarian, Feroz Jadhakhan, Krishane Patel, Charlotte Kershaw, Errin Norton-Brown, Naomi Johnston, Guy Daly, Sean Russell, Louise Thomson, Fehmidah Munir, Holly Blake, Caroline Meyer, Steven Marwaha, Supporting employers and their employees with mental health conditions to remain engaged and productive at work (MENTOR): A feasibility randomised controlled trial, Journal of Contextual Behavioral Science, Volume 31, 2024, 100720, ISSN 2212-1447, <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2023.100720>.
- Art (2022). De-escalation Strategies for Challenging Behaviors. *YouTube*. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=xrVMPwuqur8> [Accessed 27 Aug. 2022]
- Barron, B. (2000). Achieving Coordination in Collaborative Problem-Solving Groups. *Journal of the Learning Sciences*, 9(4), 403–436. [https://doi.org/10.1207/S15327809JLS0904\\_2](https://doi.org/10.1207/S15327809JLS0904_2)
- Bhatt, Prachi. (2017). Competence in Cross-cultural Sensitivity for Conflict Resolution.
- Bickmore K., 2019, Student Conflict Resolution, Power “Sharing” in Schools, and Citizenship Education, University of Toronto, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED437328.pdf>
- Bista, Binod. (2016). Conflict Resolution Through Effective Communication. *Tribhuvan University Journal*. 29. 15-24. 10.3126/tuj.v29i1.25667.
- Brett JM (2007) *Negotiating Globally: How to Negotiate Deals, Resolve Disputes, and Make Decisions Across Cultural Boundaries*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Care, E., & Griffin, P. (2014). An Approach to Assessment of Collaborative Problem Solving. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 9.
- Chen, L., Yoshimatsu, N., Goda, Y. et al. Direction of collaborative problem solving-based STEM learning by learning analytics approach. *RPTTEL* 14, 24 (2019). <https://doi.org/10.1186/s41039-019-0119-y>
- Christie, D. J., Wagner, R. V., & Winter, D. A. (Eds.). (2001). *Peace, Conflict, and Violence: Peace Psychology for the 21st Century*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Conflict Resolution Strategies for Kids, YouTube, Classroom Management, <https://www.youtube.com/watch?v=YOwtV9Aeb2M>

- Conflict to Resolution in 4 Steps, YouTube, RocketKids, [https://www.youtube.com/watch?v=arFGdviw\\_ys](https://www.youtube.com/watch?v=arFGdviw_ys)
- Conflict Resolution for Kids by WholeHearted School Counseling, YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=J8eI6hi4KRA>
- Conflict Resolution – Social Story, YouTube, All Special Needs Now, <https://www.youtube.com/watch?v=GPCQBK2c30Q>
- Cook-Harvey C.M., Darling-Hammond, L., (2018), Educating the Whole Child: Improving School Climate to Support Student Success, Learning Policy Institute, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED606462.pdf>
- Darrington, J., & Brower, N. (2012). Effective communication skills: “I” messages and beyond. Utah State University Extension. <https://extension.usu.edu/hm/publications/publication=14541>
- Fiore, Stephen & Graesser, Art & Greiff, Samuel & Griffin, Patrick & Gong, Brian & Kyllonen, Patrick & Massey, Christine & O'neil, Harry & Pellegrino, Jim & Rothman, Robert & Soulé, Helen & von Davier,
- Garfield ZH. Correlates of conflict resolution across cultures. *Evol Hum Sci.* 2021 Aug 31;3:e45. doi: 10.1017/ehs.2021.41. PMID: 37588552; PMCID: PMC10427275.
- Giannitrapani KF, Rodriguez H, Huynh AK, Hamilton AB, Kim L, Stockdale SE, Needleman J, Yano EM, Rubenstein LV. How middle managers facilitate interdisciplinary primary care team functioning. *Healthc (Amst).* 2019 Jun;7(2):10-15
- Gottman, J. M., & DeClaire, J. (2001). *The relationship cure: A 5 step guide to strengthening your marriage, family, and friendships.* New York, NY: Three Rivers Press.
- Graesser, A. C., Fiore, S. M., Greiff, S., Andrews-Todd, J., Foltz, P. W., & Hesse, F. W. (2018). Advancing the science of collaborative problem solving. *Psychological Science in the Public Interest*, 19(2), 59–92. <https://doi.org/10.1177/1529100618808244>
- Greene, R. W. (2010). Collaborative problem solving. In R. C. Murrhy, A. D. Kidman, & T. H. Ollendick (Eds.), *Clinical handbook of assessing and treating conduct problems in youth* (pp. 193–220). Springer Science + Business Media. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6297-3\\_8](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6297-3_8)
- Guilherme, Alex. (2017). Understanding conflict resolution philosophically in a school setting: three different kinds of violence and dialogue. *Journal of Peace Education*. 14. 1-20. 10.1080/17400201.2017.1323728.
- Hammer, L.B., Dimoff, J., Mohr, C.D. et al. A Framework for Protecting and Promoting Employee Mental Health through Supervisor Supportive Behaviors. *Occup Health Sci* 8, 243–268 (2024). <https://doi.org/10.1007/s41542-023-00171-x>
- Harrison TR, Hopeck P, Desrayaud N, et al. (2013) The relationship between conflict, anticipatory procedural justice, and design with intentions to use ombudsman processes. *International Journal of Conflict Management* 24(1): 56–72.
- Hendarwati, E., Nurlaela, L., Bachri, B. S., & Sa'ida, N. (2021). Collaborative Problem Based Learning Integrated with Online Learning. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 16(13), pp. 29–39. <https://doi.org/10.3991/ijet.v16i13.24159>
- Hobbs, P. Conflict Resolution for Kids / 5 Finger Rule for Kids / Resolving Conflict for kids, Peter Hobbs, YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=Z1N6uhd05kg>
- Hyatt, J., & Gruenglas, J. (2023). Ethical Considerations in Organizational Conflict. *IntechOpen*. doi: 10.5772/intechopen.1002645



- Javidan M, House RJ, Dorfman PW (2004) A nontechnical summary of GLOBE findings. In: House RJ, Hanges PJ, Javidan M, et al. (eds) *Culture, Leadership, and Organizations: The GLOBE study of 62 Societies*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., pp. 29–48.
- Jones, T. (2000). *Conflict resolution education: Goals, models, benefits and implementation*. University Press
- June 11, J.M. on and 2021 (2021). *Student Pushing Your Buttons? Try These De-Escalation Strategies*. [online] We Are Teachers. Available at: <https://www.weareteachers.com/de-escalation-tips-for-teachers/>
- Keime S., Landes M., Rickertsen G., Wescott N. (2002) *Promoting Cultural Awareness and Acceptance of Diversity through the Implementation of Cross-Cultural Activities*, Stain Xavier University & SkyLight, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED466412.pdf>
- Kennedy, B. L., & Junker, R. (2023). The Evolution of “Loaded Moments” Toward Escalation or De-Escalation in Student–Teacher Interactions. *Review of Educational Research*, 0(0). <https://doi.org/10.3102/00346543231202509>
- Kognito. (n.d.). *Students in Distress: How to Spot Warning Signs*. [online] Available at: <https://kognito.com/blog/students-in-distress-how-to-spot-warning-signs/>
- Maben, J., & Bridges, J. (2020). Covid-19: Supporting nurses' psychological and mental health. *Journal of Clinical Nursing*, 29(15-16), 2742-2750.
- Malla A, Margoob M, Iyer S, Majid A, Lal S, Joobor R, Issaoui Mansouri B. Testing the Effectiveness of Implementing a Model of Mental Healthcare Involving Trained Lay Health Workers in Treating Major Mental Disorders Among Youth in a Conflict-Ridden, Low-Middle Income Environment: Part II Results. *Can J Psychiatry*. 2019 Sep;64(9):630-63
- Mockaitis AI, Rose EL, Zetting P (2012) The power of individual cultural values in global virtual teams. *International Journal of Cross Cultural Management* 12(2): 193–210.
- Mooiman L. What is Restorative Practices in schools? 5 minute description, Youtube, <https://www.youtube.com/watch?v=0AU-tbilTYs>
- Omisore, Bernard & Abiodun, Ashimi. (2014). *Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies*. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*. 3. 10.6007/IJAREMS/v3-i6/1351
- Osher, D., Vanacker, R., Morrison, G.M., Gable, R., Dwyer, K. and Quinn, M. (2004). *Warning Signs of Problems in Schools*. *Journal of School Violence*, 3(2-3), pp.13–37.  
doi:[https://doi.org/10.1300/j202v03n02\\_03](https://doi.org/10.1300/j202v03n02_03)
- Overton AR, Lowry AC. *Conflict management: difficult conversations with difficult people*. *Clin Colon Rectal Surg*. 2013 Dec;26(4):259-64. doi: 10.1055/s-0033-1356728. PMID: 24436688; PMCID: PMC3835442.
- Paterson, R. J. (2000). *The assertiveness workbook: How to express your ideas and stand up for yourself at work and in relationships*. Oakland, CA: New Harbinger, Inc.
- Richards, Kelly & Campenni, C. & Muse-Burke, Janet. (2010). *Self-care and Well-being in Mental Health Professionals: The Mediating Effects of Self-awareness and Mindfulness*. *Journal of Mental Health Counseling*. 32. 247-264. 10.17744/mehc.32.3.0n31v88304423806.
- Saiti, A. (2015). *Conflicts in schools, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators*. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), 582-609. <https://doi.org/10.1177/1741143214523007>



Sfantou DF, Laliotis A, Patelarou AE, Sifaki-Pistolla D, Matalliotakis M, Patelarou E. Importance of Leadership Style towards Quality of Care Measures in Healthcare Settings: A Systematic Review. *Healthcare (Basel)*. 2017 Oct 14;5(4)

Social Emotional Learning – RESPONSIBILITY, RESPECT/ EQ Skills, Talking with Trees, YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=Y-FkYwGbJpw>

Steward M., (2019), 6 Principles of Conflict Resolution, LinkedIn, <https://www.linkedin.com/pulse/6-principles-conflict-resolution-michael-stewart/>

Summit, N. (2022). Classroom Management: De-escalation Dos and Don'ts. *YouTube*. Available at: [https://www.youtube.com/watch?v=iVXCVa6Xe\\_s](https://www.youtube.com/watch?v=iVXCVa6Xe_s)

Turale, S., & Nantsupawat, A. (2021). Clinician mental health, nursing shortages and the COVID-19 pandemic: Crises within crises. *International Nursing Review*, 68(1), 12-14. [doi:10.1111/inr.12674](https://doi.org/10.1111/inr.12674)

Valente, S., Afonso Lourenço, A., & Németh, Z. (2022). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships. *IntechOpen*. doi: 10.5772/intechopen.95395

Valente, S., Lourenço, A.A. and Németh, Z. (2020). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships. [online] *www.intechopen.com*. IntechOpen. Available at: <https://www.intechopen.com/chapters/74550>

Uchendu, C. Anijaobi-Idem, F., & Odigwe. F. (2014). Conflict management and organizational performance in secondary schools in Cross River State; Nigeria. *Research Journal in Engineering and Applied Science*, 2(2), 67-71.

Weasel, L. (2019). Cultivating moral imagination through deliberative pedagogy: Reframing immigration deliberation for student engagement across differences. A response to “Deliberating public policy issues with adolescents: Classroom dynamics and sociocultural considerations.” *Democracy & Education*, 27(2). Retrieved from <https://democracyeducationjournal.org/home/vol27/iss2/6>

Yu, Tong, and Guo-Ming Chen. "Intercultural sensitivity and conflict management styles in cross-cultural organizational situations." *Intercultural Communication Studies*, vol. 17, no. 2, 2008, pp. 149-161. <https://web.uri.edu/iaics/files/12-Tong-Yu-GM-Chen.pdf> Available at: <https://web.uri.edu/iaics/files/12-Tong-Yu-GM-Chen.pdf>