

# GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

PAR DES ANIMATEURS\* DU CEFOC\*\*, ESPERLUETTE N°29 – SEPTEMBRE 2001

STRATEGIE D'APPRENTISSAGE	Cadrage théorique	Applications pratiques	OUTILS	REFLEXION PEDAGOGIQUE
	X		X	

## Introduction

La construction d'un savoir est une aventure passionnante. C'est aussi notre lot quotidien à nous animateurs et formateurs de tout poil. En expliquant les grandes lois économiques, en animant un débat sur la réduction du temps de travail ou en menant un projet d'action... nous participons à l'acquisition et à la construction de savoirs neufs chez les participants (et chez nous-mêmes aussi).

Mais cela ne se fait pas sans heurts. Débats, confrontations, réactions vives, oppositions... ponctuent les rencontres. Bien que parfois difficiles à gérer, ces "conflits" d'idées constituent le processus même par lequel l'apprentissage se réalise.

Sans entrer dans un développement théorique lourd, cette fiche pédagogique fait le point sur ce processus appelé "conflit socio-cognitif" et propose une démarche simple pour le gérer. Cet outil a été élaboré par des animateurs-formateurs du CEFOC. Son utilisation ne se limite pas à ce cadre. A vous de le découvrir, de le tester et ... de transmettre vos réactions afin de l'améliorer.

Cette fiche comprend deux parties: une présentation succincte de l'importance des conflits socio-cognitifs dans la formation et une grille de gestion d'une situation de "crise", d'un désaccord important soit entre les participants, soit entre un animateur ou un formateur et un (ou plusieurs) participant(s).

## Le conflit socio-cognitif est nécessaire à toute démarche d'apprentissage

### Fait et représentation

#### Le fait n'existe pas à l'état pur

Partons d'un fait: un événement, une caricature... Chacun s'en fait une idée, s'en donne une image, une représentation. Cette idée ou représentation lui vient (est reliée à) de son histoire personnelle, de son vécu, de son éducation, de son idéologie, de sa culture... Dès lors, il n'y a pas un seul fait, une seule réalité, un seul événement mais autant de faits que de regards portés sur lui.

#### La représentation a deux pôles:

Un pôle cognitif, c'est-à-dire l'idée que je me fais de l'événement, mon opinion, et un pôle émotionnel (devant le fait, l'événement, je réagis avec mon affectivité, j'éprouve des sentiments). Ces deux pôles peuvent évidemment être influencés par mon histoire personnelle, mon vécu, ma culture...

\* Centre de formation CARDIJN. La finalité du CEFOC est de soutenir la capacité des adultes des milieux populaires à être à la fois sujets et acteurs, capables de mener une vie heureuse et d'agir sur leur environnement, y compris de façon structurelle. Il la réalise en proposant une formation centrée sur le sens et la foi.

# GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

\*\* Cet outil a été réalisé avec la collaboration d'André Buron, Isabelle Verbist, Paulette Cornet, Véronique Herman et Marina Mirkes. Quelques modifications au texte initial ont été réalisées pour correspondre aux critères des fiches pédagogiques de l'&. Merci à Joseph et au CEFOC d'avoir accepté ces contraintes.

## Fait-représentation-action

Le fait, l'événement appelle une action, une réaction de ma part: c'est sur la base de ma représentation que je vais agir par rapport à lui.

## Apprentissage et conflit socio-cognitif

Un fait nouveau survient: une nouvelle information est communiquée dans le groupe de formation. Trois réactions sont possibles:

Cette information vient confirmer mon idée: je l'intègre dans ma représentation, dans mon schéma de pensée. Il y a bien nouveauté, ajout, enrichissement mais cela entre en équilibre avec ma représentation première: c'est le *processus d'équilibration immédiate*

Cette information, je la refuse parce qu'elle m'apparaît en contradiction avec ma représentation. C'est une *fin de non-recevoir*.

Cette information provoque un choc en moi (un *conflit socio-cognitif*); à partir de cette information, je remets ma représentation initiale est bousculée, je remets en cause ma façon de voir les choses. Il y a une *rupture* dans mon équilibre de pensée, une déstabilisation qui peut être insécurisante.

J'entre alors dans un processus de *décentrement* (je m'ouvre au point de vue de l'autre) qui peut aboutir à une *ré-équilibration* de mes représentations et en ce sens, il y aura eu apprentissage (résultat d'une négociation interne entre ma représentation de départ et l'information qui est venue l'ébranler). Mais, en cours de processus, je peux aussi refuser, rejeter l'information nouvelle.

## Une condition indispensable : la sécurité affective

Pour que le conflit socio-cognitif soit source d'apprentissage, il est nécessaire que l'apprenant<sup>1</sup> se sente dans un climat de sécurité affective suffisante. Sinon, il ne pourra pas vivre, "supporter" le moment de déstabilisation inévitable dans ce type de démarche. Cette sécurité affective dépend de différents facteurs: en particulier, le groupe peut offrir un climat d'acceptation, de non-jugement des personnes, de reconnaissance réciproque indispensable pour que chacun ose se remettre en cause; le rôle du (des) animateur(s) est aussi important.

## Grille de gestion d'un conflit socio-cognitif : gérer la crise

Cette grille peut être utile quand il y a un désaccord important qui ne se gère pas immédiatement dans l'écoute et l'échange au sein du groupe de formation. Ce désaccord crée une tension, une situation de "crise" qu'il importe de traiter de façon à ce qu'elle soit source d'apprentissages pour le groupe.

### Six étapes sont proposées :

#### A. Nommer le désaccord et expliciter l'intérêt de travailler ce désaccord par rapport aux objectifs de la formation

##### Enjeux de cette étape

- . Passer de l'interpersonnel au groupe: d'un conflit entre deux personnes à une occasion-chance de formation, d'apprentissage pour tout le groupe. Tous les participants deviennent acteurs et pas seulement spectateurs d'un conflit entre deux d'entre eux.
  - . Commencer à dépassionnaliser le conflit en refusant, à ce stade, d'entrer dans un débat d'idées et en veillant à formuler le désaccord de la façon la plus objective possible.
-

# GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

1. Le terme "apprenant" renvoie aux situations de formation. Le même processus se réalise dans d'autres contextes, notamment dans des animations réalisées dans le cadre de l'Éducation permanente.

## Déroulement

### 1. Nommer le désaccord.

Quand l'animateur se rend compte de l'apparition d'un conflit socio-cognitif important (et qui lui paraît lié aux objectifs de formation), il peut:

- . Nommer les différents points de vue qui se confrontent de façon que tous les participants puissent être au clair sur ce qui pose problème: il s'agit de "faire un reflet" de ce qui a été dit par chacun des protagonistes et de vérifier auprès d'eux si c'est bien cela qui a été dit.
- . Ce reflet est en même temps reformulation du désaccord à l'attention de tout le groupe: en évitant d'y introduire une analyse ou interprétation personnelle, en veillant à reformuler le désaccord en termes de "faits" plutôt qu'en termes de jugement de valeur sur les personnes.
- . Il vaut mieux parler de "désaccord" que de "conflit", qui est un mot trop piégé dans lequel les protagonistes risquent de ne pas se reconnaître.
- . Il se peut qu'apparaissent deux ou plusieurs désaccords, parfois à des niveaux différents: par exemple, désaccord sur la nécessité d'être un battant et, en même temps, désaccord d'un participant sur la manière dont l'animateur intervient dans le désaccord...

Quand le désaccord se joue **entre un animateur et un ou plusieurs participants**, voici quelques pistes.

Si l'animation se fait en duo, l'autre animateur peut/doit intervenir et reformuler lui-même le désaccord.

Si l'animateur est seul, comment peut-il prendre conscience qu'il est pris dans un conflit?

Voici quelques "signes avertisseurs" du côté des émotions, de leur retentissement:

- . Ses propres émotions: colère, énervement, emportement... (quand je m'entends "monter au créneau", argumenter, polémiquer, défendre mon point de vue... ). Comme animateur, j'ai intérêt à connaître mes points faibles par rapport aux sujets abordés: par exemple, quand j'entends parler de la nécessité d'être un battant dans notre société, j'ai des boutons...
- . Les émotions du participant par rapport à qui j'interviens: s'il "se décompose", s'il se met en retrait, se tait, n'intervient plus... ou s'il entre dans une escalade verbale...
- . Les émotions du groupe: silence gêné (et désapprobateur); réaction vive d'un participant prenant parti soit pour le participant soit pour l'animateur (rôle de persécuteur ou de sauveur...).

Quand l'animateur a pris conscience du malaise, il peut dire au groupe sa perception du problème:

- . " Je pense qu'il y a désaccord entre nous et voilà comment je le formulerai".
- . " Je me rends compte que je cherche à imposer mon point de vue... j'arrête". (Ce type d'intervention peut contribuer à renforcer la sécurité affective du groupe dans la mesure où l'animateur peut se remettre en cause: il sort du jeu victime/sauveur/persécuteur en "objectivant" la situation).

## GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

**2. Vérifier que le groupe est d'accord avec la formulation du désaccord.**

L'inscrire au tableau.

## GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

### 3. Inviter le groupe à explorer le désaccord en explicitant l'intérêt pour la formation de le travailler.

L'animateur introduit ici le travail sur le désaccord en explicitant le sens de ce travail dans le cadre de la formation.

- L'animateur invite le groupe à "explorer le désaccord": "il ne s'agit pas de savoir qui a tort et qui a raison (sécurité affective pour tous les participants ainsi rassurés de savoir qu'il n'y aura ni gagnant ni perdant) mais de découvrir en quoi la question nous touche chacun en profondeur; chacun, c'est-à-dire non seulement ceux qui ont exprimé le désaccord mais tous les membres du groupe".
- L'animateur explicite l'intérêt qu'il y a pour la formation à "travailler ce désaccord": cela permettra d'avancer dans la réalisation des objectifs de formation. Cet aspect de "motivation" des participants est important: il est probable que certains participants ne perçoivent pas immédiatement l'intérêt d'un tel "détour" ou qu'ils aient des résistances plus ou moins inconscientes à entrer au cœur d'un conflit (peurs...). Relier ce moment de formation aux objectifs contribue donc aussi à la sécurité affective du groupe.

## B. Explorer le désaccord. Quand j'entends ce désaccord...

### Enjeux de cette étape

- Une appropriation personnelle par chaque membre du groupe de l'objet du désaccord qui devient vraiment l'affaire du groupe.
- Une prise de distance (dépassionnalisation) via l'expression des émotions et la formulation des idées et croyances sous-jacentes.

### Consignes pour l'animateur

- Cadrer le travail: l'exploration porte sur le désaccord tel qu'il vient d'être reformulé par l'animateur. En cours d'échange, il veillera à recentrer les propos sur ce désaccord ainsi formulé.
- Décider de l'opportunité de traiter le désaccord immédiatement ou de différer ce travail (en fonction du temps disponible: s'il ne reste que dix minutes dans la réunion, mieux vaut différer...; parfois aussi, l'un des protagonistes sera trop pris émotionnellement, un temps de recul sera donc important)
- L'animateur est "neutre": il assure la circulation de la parole sans intervenir sur le fond.
- Il accueille les émotions des participants (qui peuvent être intenses) en les écoutant et en les invitant à nommer les questions vitales qu'elles traduisent.

### Déroulement : travail en deux temps

1. **Bref temps personnel:** chacun répond aux quatre questions qui suivent.
2. **Tour de table:** chacun répond aux questions, un animateur note sur un panneau à double entrée (de façon synthétique) les réponses. Ce tableau reprendra quatre intitulés:

<i>Nom des participants</i>	<i>Ce qui me touche</i>	<i>Ce que je ressens</i>	<i>Mes idées</i>	<i>Origine de mes idées</i>

# GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

## Quatre questions :

1. *Qu'est-ce qui me touche, me frappe...* Question qui reste très large mais met l'accent plutôt sur le côté affectif.
2. *Qu'est-ce que je ressens, qu'est que cela me fait? Est-ce que cela provoque chez moi de l'étonnement, de la déception, de la tristesse, de la colère, de l'inquiétude...?* Il s'agit de nommer les sentiments ressentis.
3. Derrière mes sentiments et émotions, qu'est-ce que j'ai comme idées, opinions, points de vue, croyances...? Quelles sont les images que je me suis construites? Il s'agit ici d'inviter les participants à identifier leurs croyances, opinions, représentations qui sont secouées ou ébranlées par le désaccord. L'animateur soutient, accompagne le participant dans ce qu'il/elle exprime: il l'aide à expliciter ce qu'il met derrière les mots qu'il utilise...
4. *Et ces idées que j'ai, qui sont remises en cause, d'où me viennent-elles? Où s'enracinent-elles dans mon histoire personnelle?* Attention, il s'agit ici de nommer l'origine des idées et croyances, non d'en faire une "psychanalyse". Si un participant se réfère à "son expérience personnelle", l'inviter à préciser.

## C. Echange à partir du tableau

### Enjeux de cette étape

- . Permettre à chacun de relativiser, désabsolutiser ses affirmations fortes de départ par la prise en compte de la dimension historique de ses propres convictions, idées, croyances.
- . Permettre la formulation des "vouloir-vivre"<sup>2</sup> sous-jacents aux idées ou points de vue mais aussi aux résistances et peurs. Cette formulation des "vouloir-vivre" pourra peut-être permettre de découvrir un "fond commun", de mêmes ressorts de vie s'exprimant en des idées opposées. L'objectif sous-jacent est de permettre à chacun de "comprendre" le point de vue des autres.

### Déroulement

1. **Rapide regard sur les deux premières colonnes** ("ce qui me touche" et "ce que je ressens"): l'animateur invite les participants à reconnaître la diversité des sentiments éprouvés et à prendre conscience du "retentissement émotionnel" que peut avoir un désaccord de points de vue (cfr le pôle affectif d'une représentation).
2. **Échange à partir des colonnes 3 et 4: mes idées "secouées" et l'origine de mes idées:**
  - . *L'animateur propose de relire ce que chacun a dit en reliant "idées" et "origine de l'idée" (lecture horizontale): l'échange portera sur l'articulation entre les deux aspects.* Dans mon expérience de vie, ai-je toujours pensé ou cru cela de la même manière? Ai-je évolué sur ce point? Quand, en fonction de qui, de quoi, et pour quelles raisons?
  - . *L'animateur invite à nommer les "vouloir-vivre" sous-jacents aux idées, pensées, croyances et convictions de chacun.* Si je défends ainsi ce point de vue, c'est en fonction de quels "vouloir-vivre" en moi? (*Autre façon d'aborder la même question: si c'est difficile pour moi d'entendre tel point de vue, c'est en fonction de quel "vouloir-vivre"?*) *Travailler ici à partir de mes résistances ou peurs, colères à accueillir une idée autre que la mienne.* L'animateur note les "vouloir-vivre" exprimés au tableau.

-----  
2. Le terme "vouloir-vivre" est spécifique au CEFOC. Les vouloir-vivre sont ce qui fait vivre, les soifs de vie, les besoins vitaux, les ressorts qui font rebondir après un coup dur. Ce mot peut être remplacé par "force de vie", "ressort", ... ou toute autre formulation qui permet d'atteindre le même objectif.

## GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

- . L'animateur invite aussi le groupe à faire une lecture verticale de la colonne 3 en comparant les diverses expressions d'idées ou points de vue sur le désaccord de départ.
- . *En conclusion de l'analyse du tableau:* est-ce que cet échange a fait bouger ou évoluer mes idées par rapport au désaccord de départ? Si oui, en quoi? Si non, pourquoi? Est-ce que je formulerais le désaccord d'une autre façon? *Tour de table.*

### Le rôle de l'animateur

Pendant l'échange, il accompagne le groupe, sans intervenir sur le fond. Et à la fin, il reformule pour le groupe les questions telles qu'elles se posent, en vérifiant que chacun s'y retrouve bien.

## D. poser la question éthique

Tous les "conflits socio-cognitifs" comportent-ils une dimension éthique? Probablement pas. Apprendre que la terre est ronde et qu'elle tourne autour du soleil n'implique pas, d'emblée, une dimension éthique; du moins par rapport au contenu.

Néanmoins, dans tout acte d'apprentissage, il y a la dimension éthique de la relation éducative: l'enseignant, l'adulte, l'animateur... ont une responsabilité éthique évidente.

Une partie des conflits socio-cognitifs auxquels nous sommes confrontés ne portent pas sur des "connaissances objectives"... La dimension éthique est donc présente.

### Enjeux de cette étape

A ce stade, nous avons permis, au groupe de se décentrer pour arriver à comprendre le point de vue de l'autre. Mais comprendre n'est pas accepter. En effet, je peux très bien comprendre ce qui fait, dans l'histoire de quelqu'un, qu'il tienne tel propos raciste ou "compétitivist", que sa croyance en la réincarnation lui permet d'évacuer la question de la justice, cela n'implique pas que je doive accepter son point de vue. Nous en arrivons alors à la question des valeurs, de leurs conflits, de la hiérarchie des valeurs entre elles...

Il y a également un enjeu d'autonomie personnelle: former des sujets-acteurs suppose que chacun puisse se situer consciemment et en liberté, par rapport aux valeurs éthiques qui le font vivre. Et, chaque formation proposée repose sur des choix qui ne sont pas neutres d'un point de vue éthique. Ainsi par exemple, dire au CEFOC qu'il n'y a pas de recherche de sens sans s'interroger sur l'éthique est déjà un choix (n'oublions pas que le vieux rêve du néolibéralisme est d'éteindre la question éthique). Des institutions annoncent aussi d'emblée que leur projet est de former des sujets-acteurs de changement pour une société plus juste (dans la perspective d'une société juste, solidaire, égalitaire et démocratique). *Le travail de la question éthique est donc étroitement lié à la question de l'action: comment agir éthiquement dans notre société?*

La question éthique se pose encore à un autre niveau: c'est l'éthique de l'échange et de la formation. N'y a-t-il pas domination des uns sur les autres dans les échanges, volonté d'imposer son point de vue, de faire taire un participant, sans compter la façon dont les animateurs exercent leur rôle...

### Déroulement

*L'animateur introduit cette étape:* jusqu'à présent, nous avons essayé de nous comprendre à propos du désaccord, de comprendre ce que chacun ressent, pense et d'où cela lui vient, et à quels vouloir-vivre cela correspond pour lui.

Mais comprendre le point de vue de l'autre ne veut pas dire nécessairement l'accepter, le faire sien. Se pose ici la question des valeurs ou des repères éthiques. C'est ce que nous allons travailler maintenant.

# GERER UN CONFLIT SOCIO-COGNITIF EN FORMATION

1. **Travail personnel avec le tableau comme support** (éventuellement, une question peut suffire).
  - . A propos du désaccord et de ce qui s'est échangé, y a-t-il des éléments qui me paraissent inacceptables, intolérables, indignes de l'être humain et au nom de quoi, de quelles valeurs ou repères est-ce que je les juge inacceptables, intolérables?
  - . A propos des idées, points de vue, convictions ou croyances exprimées: ont-ils des conséquences particulières sur la relation que je peux avoir avec les autres et par rapport à la vie en société (quelle image de l'individu, de l'autre, de la vie en société est véhiculée?)? Quelles en sont les conséquences, comment est-ce que j'évalue ces conséquences, et en fonction de quelles valeurs?
2. **Tour de table** en notant au tableau les valeurs citées.
3. **Faire apparaître les conflits de valeur** (hiérarchie des valeurs).
  - . A partir du tableau, quelles sont les valeurs qui s'opposent ou vous paraissent incompatibles et pourquoi?
  - . Proposition de l'animateur: les valeurs peuvent s'organiser en "systèmes de référence" selon deux axes: valeurs allant dans le sens de l'autonomie ou de l'hétéronomie. Valeurs selon les "personnes visées ou privilégiées": l'égo; autrui; ceux de la même race; les élites; les "battants"; ceux de la même nation; tous les êtres humains sans distinction... Il peut être utile de préciser le choix éthique de l'institution. Ainsi, par exemple, le CEFOC cherche à se situer dans un système d'éthique autonome (sujet) et universaliste (acteur de changement...). En insistant sur les conséquences de ce choix (pas d'exclusion...). Réactions des membres du groupe.

## E. Retour à l'action

### Enjeux de cette étape

Au terme de la démarche de confrontation et d'argumentation, il est nécessaire de s'interroger sur ce que chacun retire de l'échange, sur les conséquences pour lui-même, pour ses connaissances, pour son action.

### Déroulement

En conclusion de tout l'échange à propos du désaccord de départ:

- . qu'est-ce qui devient possible pour moi maintenant?
- . qu'est-ce qui devient possible dans ma compréhension des autres?

## F. Feed-back

### Enjeux de cette étape

- . Permettre aux participants de jeter un regard critique sur le processus qui vient de se dérouler.
- . Nommer les apprentissages.
- . Pointer les difficultés.

### Déroulement

Dans le processus que nous venons de vivre,

1. Qu'est-ce que j'ai appris?
2. Qu'est-ce qui était facile?
3. Qu'est-ce qui était difficile?