



UNITED - Inclusion et diversité des apprenants d'origines diverses

No: 2022-2-DE02-KA210-VET-000092335



Cofinancé par
l'Union européenne

*Programme Erasmus+, Action clé 2 : Partenariats pour la coopération,
Partenariat à petite échelle*

UNITED - Inclusion et diversité des apprenants d'origines diverses

No: 2022-2-DE02-KA210-VET-000092335

Programme de formation mixte :
"Inclusion et diversité"

Résolution des conflits et lutte contre les comportements d'exclusion

Auteur : Consortium UNITED

Table des matières

Déclaration de droits d'auteur pour le module de formation	3
Clause de non-responsabilité	3
À propos de UNITED	4
Unité 1 : Reconnaître les comportements d'exclusion en classe	5
Unité 2 : Résolution efficace des conflits	11
Unité 3 : Construire des ponts : impliquer les élèves et les parents dans la résolution des conflits	18
Étude de cas	28
Conseils et recommandations	24
Glossaire	25
Références	26
Vérifiez vos connaissances	27

Déclaration de droits d'auteur pour le module de formation

Le contenu de ce module de formation est la propriété intellectuelle et est librement accessible à tous les utilisateurs. Ce module de formation est protégé par la licence Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share-Alike 4.0 International License. Vous êtes libre de :

- Partager - copier et redistribuer le matériel sur n'importe quel support ou dans n'importe quel format.
- Adapter - remixer, transformer et développer le matériel sous les conditions suivantes :
- Attribution - Vous devez donner le crédit approprié, fournir un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été apportées. Vous pouvez le faire d'une manière raisonnable, mais pas d'une manière qui suggérerait que le donneur de licence vous approuve ou approuve votre utilisation.
- Non commercial - Vous ne pouvez pas utiliser le matériel à des fins commerciales.
- Partage à l'identique - Si vous remixez, transformez ou développez le matériel, vous devez distribuer vos contributions sous la même licence que l'original.

Toute utilisation ou reproduction non autorisée du contenu de ce module de formation sera considérée comme une violation de la loi sur les droits d'auteur et fera l'objet d'une action en justice.

Clause de non-responsabilité

Le programme de formation UNITED a été développé comme un programme de formation mixte, combinant l'apprentissage en ligne (étude indépendante reposant sur des ressources d'apprentissage en ligne) et des activités en salle de classe animées par un formateur qualifié.

Le contenu d'apprentissage fourni ici est destiné à servir à l'apprentissage indépendant et ne prétend pas couvrir tous les aspects possibles et les questions connexes en ce qui concerne le sujet traité. Les utilisateurs sont seuls responsables de s'assurer qu'ils disposent du matériel, des logiciels, des équipements de télécommunication et des services Internet suffisants et compatibles nécessaires à l'utilisation du campus et des modules en ligne.

À propos de UNITED

United - Inclusion and Diversity of Learners with Diverse Backgrounds" est un projet cofinancé par Erasmus+ 2022-2-DE02-KA210-VET-000092335 en collaboration avec XU Exponential University of Applied Sciences et Luxembourg Creative Lab vise à améliorer les organisations partenaires en éduquant les membres de notre personnel et nos pairs sur les valeurs européennes les plus importantes en matière d'inclusion et de diversité. Vous trouverez plus d'informations sur les activités de notre projet à l'adresse suivante : <https://unitederasmus.com/>

Unité 1 : Reconnaître les comportements d'exclusion en classe

Tags : Inclusivité ; Diversité ; Intimidation ; Discrimination ; Isolement social ; Stratégies d'intervention ; Empathie

Unité 1 - Introduction

Dans tout contexte éducatif, il est impératif de favoriser un environnement qui célèbre la diversité, promeut l'inclusion et assure le bien-être de tous les élèves. Cependant, malgré tous nos efforts, des comportements d'exclusion peuvent se manifester dans les salles de classe, entravant le processus d'apprentissage et le développement d'une communauté soudée et solidaire. Les comportements d'exclusion, qui comprennent des actions telles que les brimades, la discrimination et l'isolement social, peuvent avoir un impact profond sur le développement émotionnel et scolaire des personnes visées. En tant qu'éducateurs, il est de notre responsabilité d'aborder et de prévenir efficacement ce type de comportement.

Dans cette partie du module, nous nous pencherons sur l'aspect critique de la lutte contre les comportements d'exclusion dans nos classes. En comprenant la nature et les conséquences d'un tel comportement, nous pouvons nous doter des outils nécessaires pour intervenir rapidement et créer un espace inclusif où chaque élève se sent valorisé, respecté et en sécurité.

1.1. Les symptômes à rechercher

Le comportement d'exclusion fait référence à des actions ou des attitudes qui, intentionnellement ou non, isolent, marginalisent ou discriminent certains individus ou groupes, leur refusant l'égalité d'accès aux opportunités, aux ressources ou aux interactions sociales. Dans le cadre de l'enseignement, ce type de comportement peut avoir des conséquences importantes, en affectant négativement le bien-être émotionnel des élèves, leurs résultats scolaires et leur sentiment général d'appartenance.

Pour reconnaître les comportements d'exclusion tels que les brimades, la discrimination, l'exclusion sociale et les microagressions dans la salle de classe, les enseignants et les conférenciers doivent être observateurs et attentifs aux interactions entre les élèves.

En étant conscients des indicateurs et signes clés suivants, les éducateurs peuvent aborder et résoudre ces problèmes de manière proactive afin de créer un environnement d'apprentissage plus inclusif :

- **Intimidation**

Les brimades peuvent se manifester par des conflits fréquents ou des interactions agressives entre élèves. Les blessures physiques ou les dommages causés aux effets personnels sans explication claire peuvent également être le signe de brimades.

Des changements soudains dans le comportement d'un élève, tels que le repli sur soi, l'anxiété ou l'évitement de certains endroits, peuvent indiquer qu'il est impliqué dans des incidents de harcèlement.

Les élèves peuvent également se plaindre d'être harcelés, taquinés ou intimidés par d'autres. En outre, les plateformes numériques peuvent faciliter la cyberintimidation, qui se caractérise par la diffusion en ligne de messages mesquins ou de rumeurs.

- **Discrimination**

La discrimination peut se manifester par un traitement inégal fondé sur la race, l'origine ethnique, le sexe, la religion, le handicap ou d'autres caractéristiques personnelles d'un élève. Les éducateurs doivent être attentifs aux cas où certains élèves se voient refuser l'accès à des opportunités, des ressources ou des responsabilités par rapport à d'autres.

Des commentaires désobligeants, des insultes ou un langage offensant ciblant des groupes spécifiques peuvent également se manifester dans la classe. Les éducateurs peuvent remarquer la formation de cliques ou de groupes exclusifs qui excluent des individus en raison de leur identité.

- **L'exclusion sociale**

Observer des élèves qui restent systématiquement assis seuls pendant les cours ou les pauses déjeuner peut être le signe d'une exclusion sociale. Les élèves qui s'engagent peu ou pas du tout dans les activités de groupe, les discussions ou les projets collaboratifs peuvent être en situation d'isolement social.

En outre, le manque de participation à des activités extrascolaires ou à des événements scolaires peut suggérer qu'un élève se sent exclu de la communauté scolaire. Pour identifier l'exclusion sociale, il est essentiel de prêter attention aux cas où les élèves sont délibérément mis à l'écart ou ignorés lors de rassemblements sociaux.

- **Micro-agressions**

Les microagressions sont des commentaires ou des actions subtiles qui véhiculent des stéréotypes ou des préjugés sur certains groupes. Les éducateurs doivent être attentifs aux remarques insensibles sur les pratiques culturelles, l'origine ou l'apparence d'un étudiant. Ces remarques peuvent être faites par d'autres étudiants ou par des membres du corps enseignant, parfois sans le vouloir.

Le fait de mal prononcer le nom d'un étudiant en permanence, même si on le corrige, peut constituer une forme de microagression. En outre, le fait de présumer des capacités ou des

intérêts d'un étudiant sur la base de son identité peut perpétuer un comportement d'exclusion. Il s'agit d'une forme de comportement d'exclusion particulièrement difficile à reconnaître.

1.2. Intervenir à temps

Les stratégies d'intervention, adaptées aux types spécifiques de comportement d'exclusion, visent à favoriser un environnement de classe plus inclusif et empathique, où les étudiants se sentent respectés, valorisés et soutenus dans leur parcours d'apprentissage. Il existe plusieurs stratégies que les enseignants à l'université et à l'école peuvent mettre en œuvre lorsqu'ils remarquent un comportement d'exclusion dans la classe.

Voici quelques stratégies qui peuvent être utilisées pour chacun des quatre types de comportement d'exclusion dont nous avons parlé :

- Intimidation

Certains des efforts de prévention des brimades les plus efficaces visent à améliorer le climat social et émotionnel général d'une école et à encourager un comportement social positif ou inclusif chez tous les élèves.

Vous pouvez y parvenir en organisant des réunions de classe qui renforcent les attentes en matière de comportement positif et fournissent des conseils sur la manière de réagir aux brimades. Les éducateurs doivent également s'efforcer de favoriser l'intelligence émotionnelle chez les élèves. L'intégration de programmes d'apprentissage socio-émotionnel (SEL) dans le programme scolaire peut aider les élèves à développer leur empathie et leurs capacités de régulation émotionnelle.

En encourageant une communication ouverte, les élèves se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs sentiments et leurs points de vue, ce qui réduit la probabilité d'incidents de harcèlement.

- L'exclusion sociale

L'apprentissage socio-émotionnel (SEL) en classe est une façon d'inclure le SEL dans la classe. Le programme vise à créer un environnement scolaire positif. Les enseignants, le personnel, les élèves et parfois les parents peuvent tous y participer pour obtenir un effet maximal. Nous aborderons l'apprentissage socio-émotionnel plus en détail dans l'unité 2.

Les universités peuvent également introduire des modèles positifs issus de milieux divers dans le programme d'études et le matériel pédagogique. Cela peut également se faire en invitant des conférenciers à partager leurs réussites afin d'inspirer les étudiants et de promouvoir un sentiment d'appartenance pour tous. Comme nous l'avons vu dans le module 7, la diversité des origines favorise la diversité de pensée, de sorte que l'accès à de tels conférenciers invités sera

très bénéfique pour le développement académique des étudiants, en plus de s'attaquer aux problèmes liés à l'exclusion sociale.

- **Discrimination**

La discrimination, contrairement à l'exclusion sociale, est souvent délibérée, en raison des préjugés infondés de certaines personnes. L'approche plus passive avec laquelle les enseignants peuvent aider les étudiants à comprendre l'importance de la diversité et de l'inclusion consiste à créer un espace sûr pour que tous les étudiants puissent partager leurs expériences et leurs points de vue. Ils peuvent également utiliser des ouvrages qui promeuvent la diversité et l'inclusion dans leurs classes.

Cela étant dit, certaines situations peuvent nécessiter une réponse plus ferme et plus imminente de la part des membres du corps enseignant. Les étudiants impliqués dans un comportement discriminatoire doivent être réprimandés. L'idéal est d'avoir une conversation entre eux et un enseignant responsable afin de comprendre leur point de vue et de les informer de l'impact de leurs actions.

Si le comportement persiste - contacter les parents ou les tuteurs de la victime et de l'auteur pour discuter de l'incident et collaborer à la recherche d'une solution.

- **Microaggressions**

La première étape consiste à enseigner aux élèves ce qu'est une microagression, car il s'agit d'une question assez complexe. Certaines personnes peuvent instinctivement se mettre sur la défensive et affirmer que leurs actions ne voulaient pas faire de mal. C'est peut-être vrai, mais l'utilisation d'un langage non inclusif peut causer un réel préjudice, quelles que soient les intentions.

Nous examinons le préjudice causé par de telles actions dans le module 1 : Principes de base du langage inclusif. Reportez-vous à ce module pour obtenir de plus amples informations que vous pourrez ensuite utiliser pour expliquer la question aux élèves.

La meilleure chose qu'un éducateur puisse faire dans de telles situations est de montrer l'exemple - en signalant les cas de microaggressions, chaque fois qu'ils se produisent, et en donnant l'exemple d'autres façons de se comporter de manière inclusive et respectueuse.

1.3. Faire participer les services de conseil des universités

La confrontation à des comportements d'exclusion peut constituer un défi insurmontable pour les membres du corps enseignant. Entre la recherche scientifique, le travail administratif et l'enseignement, les éducateurs peuvent avoir du mal à consacrer suffisamment d'attention au

bien-être de chaque étudiant, voire à remarquer tous les incidents possibles d'intimidation, de microagressions et d'autres comportements d'exclusion qui peuvent se produire sur le campus.

C'est pourquoi les services de conseil jouent un rôle crucial dans le soutien au bien-être socio-émotionnel et à la santé mentale des étudiants. Une collaboration efficace avec eux peut améliorer le soutien global apporté aux étudiants, en particulier lorsqu'il s'agit d'aborder les questions liées aux comportements d'exclusion, aux microagressions et à d'autres défis émotionnels.

Voici comment les éducateurs peuvent inclure les conseillers de manière efficace :

1. Familiarisez-vous avec les rôles et les responsabilités des conseillers scolaires, y compris leur expertise en matière de soutien à la santé mentale et de techniques de conseil. Gardez à l'esprit qu'ils peuvent fournir des informations et des stratégies précieuses pour aborder les comportements d'exclusion et leur impact sur les élèves.
2. Si vous n'êtes pas sûr qu'un cas particulier nécessite une intervention, vous devez communiquer avec les conseillers au sujet de tout incident de microagression ou de comportement d'exclusion observé dans la classe. Partagez toutes les informations, telles que les réactions émotionnelles des élèves ou les préoccupations soulevées au cours des discussions en classe.
3. Le cas échéant, orientez les élèves qui ont subi ou adopté un comportement d'exclusion vers des services de conseil pour obtenir un soutien supplémentaire. Les éducateurs doivent informer les élèves de l'existence de services de conseil et des avantages qu'il y a à demander de l'aide pour faire face à l'impact émotionnel des brimades, des microagressions et de l'exclusion sociale.
4. Une fois que les conseillers scolaires se sont familiarisés avec le cas, les éducateurs doivent travailler ensemble pour développer des stratégies d'intervention qui s'attaquent aux problèmes sous-jacents contribuant aux microagressions. Demandez l'avis des conseillers sur la mise en œuvre de pratiques réparatrices et de techniques de résolution des conflits en réponse aux incidents. Nous aborderons des techniques spécifiques de résolution des conflits dans le prochain module.

Bien entendu, toutes les universités ne disposent pas de services de conseil spécialisés ou n'ont que des ressources limitées dans ce domaine. Bien que la présence d'experts sur le campus soit le meilleur scénario, les universités peuvent prendre des mesures proactives pour soutenir la santé mentale et le bien-être des étudiants, même en l'absence de services formels.

La collaboration avec des ressources externes, la promotion du soutien par les pairs et la formation des éducateurs peuvent contribuer à créer un environnement d'apprentissage bienveillant et favorable pour tous les étudiants.

Points clés à retenir

- Le langage inclusif consiste à utiliser des mots, des phrases et des expressions qui englobent et respectent tous les individus, indépendamment de leur sexe, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leur handicap ou d'autres caractéristiques.
-
- Lorsque l'on s'attaque à un comportement d'exclusion, il faut avant tout s'attacher à promouvoir un changement de comportement positif, à favoriser l'empathie et à créer un environnement d'apprentissage inclusif.

Recommandations de lectures complémentaires.

Nous explorons les différents aspects du langage inclusif tout au long du programme de formation. Une application spécifique du langage inclusif qui comprend des connaissances plus théoriques est le travail des RH. Nous en parlons plus en détail dans le module 7.

Références pour l'unité 1 :

Allen, K. P. (2004). Classroom management, bullying, and teacher practices. *The Professional Educator*, 27(1), 1-15.

StopBullying.gov. (n.d.). MTSS Prevention Approaches and Effective Intervention. Retrieved July 28, 2023, from <https://www.stopbullying.gov/resources/research-resources/mtss-prevention-approaches-and-effective-intervention>

Unité 2 : Résolution efficace des conflits

Tags : Conflit, Résolution, Communication, Empathie, Écoute active, Collaboration, Résolution de problèmes, Médiation
Unité 2 - Introduction

Dans les universités, des conflits peuvent survenir entre les membres du corps enseignant, le personnel ou entre les instructeurs et les étudiants. Il est essentiel de résoudre efficacement les conflits pour maintenir un environnement universitaire harmonieux qui favorise la croissance et la collaboration. Cette leçon vise à doter les conférenciers et les membres du corps enseignant des techniques essentielles de résolution des conflits.

En cultivant des compétences solides en matière de communication, d'empathie et de résolution de problèmes, les éducateurs peuvent montrer l'exemple et créer une atmosphère positive propice à l'apprentissage et à la recherche.

2.1. Les compétences essentielles en matière de résolution des conflits

Pour gérer efficacement les conflits liés aux comportements d'exclusion et à la discrimination dans les universités, les enseignants doivent développer et appliquer des compétences essentielles en matière de résolution des conflits. Ces compétences sont essentielles pour favoriser une communication ouverte, l'empathie, la collaboration et la résolution des problèmes, ce qui permet au corps enseignant de gérer les conflits de manière constructive et de promouvoir un environnement d'apprentissage plus inclusif.

L'ensemble des compétences requises pour maîtriser efficacement l'art de la résolution des conflits au sein de l'université peut être décrit comme suit :

- **Pratiquer l'écoute active**

L'écoute active implique de se concentrer pleinement, de comprendre, de répondre et de se souvenir de ce que dit l'autre personne. Pour maîtriser cette compétence, pratiquez l'écoute réflexive, qui consiste à résumer ou à paraphraser ce que l'autre personne a dit pour s'assurer de sa compréhension. Cela réduira immédiatement la tension dans les conflits et montrera que l'autre partie est également entendue.

Les professeurs d'université et les membres du personnel peuvent explorer les possibilités d'ateliers ou de séances de formation sur l'écoute active afin d'apprendre des techniques efficaces et d'améliorer leur capacité à s'engager de manière constructive avec d'autres personnes dans un conflit.

- **Se former à la compréhension des différents points de vue**

Pour comprendre les différents points de vue, participez à des activités qui favorisent l'empathie, telles que la narration d'histoires ou les jeux de rôle. Ces activités vous permettent de vous mettre à la place des autres et de voir les situations de leur point de vue.

Vous pouvez également mettre en pratique votre formation à la compétence culturelle pour devenir plus sensible aux différents points de vue, expériences et contextes culturels.

- **Pratiquer l'empathie**

Montrer un intérêt sincère pour les sentiments et les expériences des personnes en conflit afin d'instaurer la confiance et d'encourager un partage ouvert. Pratiquer une empathie active en posant des questions ouvertes et en validant les émotions des autres. L'empathie est essentielle pour mieux comprendre les expériences des autres et favoriser un environnement propice à la résolution des conflits.

- **Améliorer vos compétences en matière de résolution de problèmes en collaboration**

Développez vos compétences en matière de résolution de problèmes en animant des discussions de groupe et des séances de remue-méninges. Créez des opportunités pour que les personnes en conflit travaillent en équipe afin de trouver un terrain d'entente et des solutions. Participez à des activités ou à des ateliers de renforcement de l'esprit d'équipe afin d'améliorer le travail d'équipe et la coopération, car une approche cohésive de l'équipe peut conduire à des résolutions plus efficaces.

- **Pratiquer l'autorégulation émotionnelle**

Se livrer à une auto-réflexion pour identifier les déclencheurs et les schémas de réactions émotionnelles dans les situations de conflit. Pratiquez des techniques de relaxation, telles que la respiration profonde ou la méditation, pour garder votre sang-froid émotionnel pendant les conflits. Cultiver l'autorégulation émotionnelle vous aide à réagir de manière réfléchie et constructive lors de conversations difficiles.

1.2. Les jeux de rôle comme moyen de résolution des conflits

Les scénarios de jeux de rôle sont une partie essentielle de la session de tutorat axée sur la lutte contre les comportements d'exclusion d'un conférencier. Cette approche interactive permet aux étudiants de s'engager activement, de s'exercer à des situations réelles et de développer des compétences précieuses pour gérer des conversations difficiles liées à l'inclusion et à l'équité dans le cadre universitaire.



Image 1 : Lors des exercices de jeu de rôle, les étudiants forment souvent des équipes, sous la supervision d'un membre du corps enseignant. Source : Université de Canterbury, Nouvelle-Zélande : Université de Canterbury, Nouvelle-Zélande

Au cours de ces exercices de jeu de rôle, le tuteur crée des scénarios qui décrivent des cas de comportement d'exclusion et de pratiques discriminatoires impliquant à la fois le professeur et les étudiants. Les scénarios doivent refléter des situations réalistes que les étudiants peuvent rencontrer au cours de leur parcours universitaire, en tenant compte d'un large éventail d'identités et d'origines.

Dans cette partie de l'unité, nous vous montrerons comment un jeu de rôle, impliquant des étudiants et des enseignants, peut prendre forme.

Étape 1 : Choisir un sujet pour le scénario

Par exemple, les enseignants et les étudiants peuvent explorer certains des sujets suivants :

- Scénario 1 : dans le cadre d'un projet de groupe, un élève d'une ethnie particulière se voit constamment confier des tâches subalternes par les membres de son groupe et est exclu des discussions et des prises de décision importantes.
-

- Scénario 2 : au cours d'une discussion en classe, un élève handicapé est constamment interrompu et ignoré par ses pairs lorsqu'il tente de faire part de son point de vue.
-
- Scénario 3 : au cours d'une discussion en classe, plusieurs élèves font des remarques offensantes et désobligeantes sur l'identité sexuelle d'un camarade.

Étape 2 : Faire tourner les rôles pour permettre aux élèves de découvrir différentes perspectives et de développer leur empathie.

Après chaque scénario de jeu de rôle, les élèves doivent alterner les rôles afin que chacun ait l'occasion d'expérimenter différentes perspectives. Par exemple, un élève qui a joué le rôle de l'élève exclu dans un scénario peut jouer le rôle de l'orateur ou d'un spectateur dans le scénario suivant.

Cette rotation aide les élèves à développer leur empathie et à mieux comprendre les défis auxquels sont confrontées les personnes victimes d'exclusion et de discrimination.

Étape 3 : Fournir un retour d'information constructif sur les compétences en matière de communication et de résolution des conflits.

Après chaque scénario de jeu de rôle, le tuteur doit animer une session de débriefing au cours de laquelle les étudiants peuvent réfléchir à leurs expériences et à la dynamique du jeu de rôle. Au cours de cette séance de retour d'information, le tuteur doit s'attacher à fournir un retour d'information constructif sur les compétences en matière de communication et de résolution des conflits démontrées au cours du jeu de rôle.

Voici quelques exemples de feedbacks constructifs :

- Renforcement positif de l'écoute active et des réponses empathiques.
- des suggestions sur la manière d'aborder les comportements d'exclusion et les déclarations discriminatoires avec assurance et respect
- des conseils sur la manière d'arbitrer les conflits entre élèves et de faciliter un environnement d'apprentissage favorable
- des recommandations pour développer des stratégies visant à remettre en question les préjugés et à favoriser l'inclusion entre pairs.

En incluant des scénarios qui impliquent des pratiques et des déclarations discriminatoires parmi les étudiants, les exercices de jeu de rôle permettent aux étudiants de mieux comprendre la complexité des comportements d'exclusion. Cette approche d'apprentissage par l'expérience permet aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour faire face à l'exclusion et à la discrimination, favorisant ainsi une communauté universitaire plus inclusive et respectueuse de tous.

2.3. Réprimander les comportements d'exclusion

Lorsque l'on s'attaque à un comportement d'exclusion, il faut avant tout s'attacher à promouvoir un changement de comportement positif, à favoriser l'empathie et à créer un environnement d'apprentissage inclusif. Si la punition peut s'avérer nécessaire dans certaines situations pour établir des limites et préserver l'intégrité de la communauté éducative, elle doit être envisagée avec prudence et en dernier recours. Il y a quelques considérations à prendre en compte concernant les punitions infligées aux instigateurs de comportements d'exclusion.

1. Si une situation nécessite une action disciplinaire, il est essentiel de veiller à ce que la sanction soit proportionnelle à l'infraction. La réponse doit être juste et raisonnable, en tenant compte de la gravité et de l'intention du comportement.
2. Dans la mesure du possible, adoptez une approche éducative pour traiter les comportements d'exclusion. Engagez les élèves concernés dans des discussions ouvertes, informez-les des conséquences de leurs actes et encouragez la réflexion et l'empathie.
3. Envisagez d'utiliser des pratiques de justice réparatrice comme alternative aux mesures punitives traditionnelles. Il s'agit de réparer le préjudice causé par le comportement et de favoriser la compréhension et la réconciliation entre les parties concernées.
4. Donner la priorité au renforcement positif et aux félicitations pour les élèves qui font preuve d'un comportement inclusif et respectueux. Reconnaître et récompenser les actions positives peut encourager une culture de classe plus positive.
5. Lors du traitement des mesures disciplinaires, respecter la confidentialité afin de protéger la vie privée et la dignité de tous les élèves concernés.
6. Prenez en compte les circonstances individuelles de chaque élève impliqué dans l'incident. Évitez une approche unique de la discipline et tenez compte de tous les facteurs sous-jacents qui ont pu contribuer au comportement.

Il est important de se rappeler que l'objectif de la lutte contre les comportements d'exclusion est de promouvoir la compréhension, l'apprentissage et la croissance, et non de simplement punir. Les éducateurs doivent s'efforcer de créer un environnement réparateur et positif qui aide les élèves à reconnaître l'impact de leurs actions, à faire amende honorable et à développer l'empathie et le respect d'autrui. En se concentrant sur des approches éducatives et réparatrices, les éducateurs peuvent s'efforcer de cultiver un changement de comportement positif et de favoriser une communauté scolaire inclusive.

Lorsqu'un élève adopte continuellement un comportement discriminatoire, les établissements d'enseignement doivent prendre ces incidents au sérieux afin de garantir un environnement

d'apprentissage sûr et inclusif pour tous les élèves. Les mesures disciplinaires appropriées peuvent varier en fonction de la gravité du comportement, des politiques de l'établissement et des lois locales. Voici quelques sanctions possibles pour un élève ayant un comportement discriminatoire :

Avertissement verbal ou écrit : L'établissement peut adresser un avertissement formel à l'étudiant, l'informant que son comportement est inacceptable et peut entraîner d'autres conséquences s'il se poursuit.

Conseil obligatoire : L'étudiant peut être tenu d'assister à des séances de conseil ou de participer à des programmes éducatifs axés sur la diversité, l'inclusion et la sensibilité culturelle, afin de le sensibiliser à l'impact de ses actes.

Mise à l'épreuve : L'étudiant peut être mis à l'épreuve, ce qui signifie qu'il sera étroitement surveillé pendant une période déterminée, au cours de laquelle tout comportement discriminatoire répété peut entraîner des conséquences plus graves.

Travail d'intérêt général : L'élève peut se voir attribuer des heures de travail d'intérêt général liées à la promotion de la diversité et de l'inclusion, afin de réparer son comportement et de contribuer activement à la création d'une communauté plus inclusive.

Suspension : Dans les cas les plus graves, l'élève peut se voir imposer une suspension temporaire des cours ou des activités sur le campus à titre de mesure disciplinaire.

Expulsion : En cas de comportement discriminatoire grave et répété, l'établissement peut décider d'expulser l'étudiant, ce qui a pour effet de mettre fin à son inscription et de l'éloigner du campus.

Points clés à retenir

- Pour traiter efficacement les conflits liés aux comportements d'exclusion et à la discrimination dans les universités, les membres du corps enseignant doivent développer et appliquer des compétences essentielles en matière de résolution des conflits.
-
- En se concentrant sur les approches éducatives et réparatrices, les éducateurs peuvent s'efforcer de cultiver un changement de comportement positif et de favoriser une communauté scolaire inclusive.

Recommandations de lectures complémentaires

Pour améliorer vos compétences en matière de gestion de l'inclusion dans un cadre universitaire, revoyez le module 5.

Références pour l'unité 2 :

Klimmt, C., Hartmann, T., Frey, A. and Krahé, B. (2019). Intercultural perspective on impact of video games on players' cultural sensitivity. *Journal of Intercultural Communication Research*, 48(1), pp.1-23.

Scannell, M., (2010). *The big book of conflict resolution games: quick, effective activities to improve communication, trust and collaboration.* New York: McGraw-Hill.

Unité 3 : Construire des ponts : impliquer les élèves et les parents dans la résolution des conflits

Tags : Relations académiques, Étudiants adultes, Liens entre enseignants et étudiants, Engagement parental, Communication efficace, Résolution de conflits

Unité 3 - Introduction

En tant qu'éducateurs dans un cadre universitaire, l'établissement de relations solides et positives avec les étudiants adultes fait partie intégrante de la création d'un environnement d'apprentissage favorable et prospère. Dans cette unité, nous explorons l'importance de cultiver des relations solides entre enseignants et étudiants dans un cadre universitaire, où les étudiants sont majeurs et recherchent une expérience éducative enrichissante et inclusive.

En outre, nous reconnaissons l'importance d'impliquer les parents dans des contextes spécifiques, en reconnaissant que même les étudiants adultes peuvent bénéficier de leur soutien et de leur engagement.

Cela est particulièrement important dans les scénarios liés à la résolution des conflits, à la formation à l'inclusion et aux pratiques d'exclusion. Il s'agit également d'un exercice d'équilibre délicat, que nous aborderons plus en détail dans cette unité.

3.1. Résoudre les conflits avant qu'ils ne se produisent : La relation saine entre l'étudiant et l'enseignant

Dans le contexte des scénarios de résolution de conflits liés aux pratiques d'exclusion, l'importance de relations solides entre enseignants et étudiants devient encore plus cruciale. En tant qu'éducateurs, reconnaître la diversité des origines et des expériences que les étudiants adultes apportent dans le cadre universitaire nous permet de créer un environnement d'apprentissage inclusif et favorable.

Lorsqu'il s'agit d'aborder des conflits résultant de comportements d'exclusion, une relation solide entre l'enseignant et l'étudiant sert de base à un dialogue constructif et à la résolution des problèmes. Les étudiants se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs préoccupations et leurs expériences lorsqu'ils font confiance à leurs professeurs et les respectent. Une telle relation ouverte et confiante permet aux éducateurs de mieux comprendre les causes profondes des conflits et d'identifier les pratiques d'exclusion.

Favoriser un climat de confiance entre les étudiants et leurs enseignants peut jouer un rôle important dans la prévention des conflits liés aux pratiques d'exclusion. Lorsqu'il existe une base solide de confiance et de respect au sein de la communauté universitaire, les élèves sont plus susceptibles de se sentir en sécurité, soutenus et intégrés. Cet environnement positif peut servir

de mesure préventive contre les comportements d'exclusion et les conflits. Un climat de confiance peut contribuer à faciliter :

Une communication ouverte

La confiance encourage une communication ouverte et honnête entre les étudiants et les enseignants. Lorsque les étudiants se sentent à l'aise pour exprimer leurs préoccupations, leurs expériences et leurs idées, les malentendus peuvent être résolus rapidement, ce qui permet d'éviter l'escalade des conflits.

Inclusion et respect

Une atmosphère de confiance favorise l'inclusion et le respect de la diversité. Les enseignants peuvent mettre l'accent sur la valeur des différentes perspectives et origines, encourageant ainsi une culture de l'acceptation et de la compréhension parmi les étudiants.

Sensibilisation aux conflits

Dans un climat de confiance, les étudiants peuvent être plus enclins à informer les enseignants des comportements d'exclusion qu'ils observent ou dont ils font l'expérience. Cette prise de conscience permet aux éducateurs de traiter les problèmes rapidement et efficacement.

Systèmes de soutien

Lorsque les étudiants font confiance à leurs professeurs, ils sont plus enclins à demander conseil et soutien lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés ou à des conflits. Les enseignants peuvent intervenir et apporter leur aide, ce qui facilite la résolution des conflits et prévient d'autres problèmes.

Modélisation d'un comportement positif

Les conférenciers servent de modèles à leurs étudiants. Lorsque les enseignants font preuve d'un comportement inclusif et respectueux, les étudiants sont plus susceptibles d'imiter ces qualités, ce qui entraîne une réduction des pratiques d'exclusion.

3.2. Comment et quand impliquer les parents

Impliquer les parents dans la résolution des conflits tout en préservant l'indépendance des élèves nécessite un équilibre délicat qui respecte l'autonomie et la vie privée des élèves adultes. Avant d'impliquer les parents dans la résolution des conflits, obtenez le consentement explicite de l'élève adulte. Respectez son autonomie en vous assurant qu'il est à l'aise avec l'implication de ses parents. Cette étape témoigne de la prise en compte de leurs souhaits et de leurs limites.

L'implication des parents dans la résolution des conflits doit être envisagée de manière réfléchie et sélective. Bien que les étudiants adultes aient le droit de gérer leurs affaires de manière indépendante, il existe certaines situations dans lesquelles l'implication des parents peut être appropriée et bénéfique :

Problèmes de santé mentale

Si le conflit concerne des problèmes émotionnels ou de santé mentale, les parents peuvent apporter un éclairage et un soutien précieux. Dans ce cas, l'implication des parents peut être bénéfique pour le bien-être de l'élève.

Problèmes de sécurité

Si le conflit présente des risques pour la sécurité ou le bien-être de l'élève, l'intervention des parents peut s'avérer nécessaire pour lui apporter un soutien et une aide supplémentaires.

Maintien des systèmes de soutien

Dans certaines cultures ou structures familiales, les parents continuent d'être impliqués dans les processus décisionnels des étudiants adultes. Dans ce cas, les élèves peuvent préférer ou apprécier la participation de leurs parents à la résolution des conflits.

Médiation ou communication familiale

Lorsque la résolution d'un conflit nécessite une amélioration de la communication au sein de la famille, la participation des parents aux séances de médiation peut favoriser la compréhension et l'harmonie.

Demande spécifique de l'élève

Si l'élève demande expressément l'implication ou le soutien de ses parents dans la résolution du conflit, les éducateurs doivent tenir compte de leurs préférences.

En fin de compte, l'opportunité d'impliquer les parents dans la résolution des conflits dépend des circonstances uniques et des souhaits de l'étudiant adulte. Les universités doivent respecter leur autonomie et leurs préférences tout en tenant compte des avantages potentiels du soutien parental dans des situations spécifiques. Une approche centrée sur l'étudiant, associée à une communication ouverte et à une sensibilité aux besoins individuels, peut aider à déterminer quand l'implication des parents est appropriée et constructive.

Points clés à retenir

- Lorsque l'on aborde des conflits liés à des comportements d'exclusion, une relation solide entre l'enseignant et l'élève sert de base à un dialogue constructif et à la résolution des problèmes. Les élèves sont plus susceptibles de se sentir à l'aise pour exprimer leurs préoccupations et leurs expériences lorsqu'ils font confiance à leurs enseignants et les respectent.
-
- Impliquer les parents dans la résolution des conflits tout en préservant l'indépendance des élèves nécessite un équilibre délicat qui respecte l'autonomie et la vie privée des élèves adultes.

Recommandations de lectures complémentaires

Travailler avec les parents pour répondre aux besoins des étudiants est également pertinent lorsqu'il s'agit de la transition entre l'école et l'université. Nous explorons ce sujet plus en détail dans le module 2.

Références pour l'unité 3 :

Li, J., Liu, C., Zhang, L. and Li, X. (2022) The impact of perceived personal discrimination on migrant students' social integration: the mediating role of group permeability and the moderating role of parental involvement. *Child Psychiatry & Human Development*, 53(1), pp.1-13.

Pedulla, D. (2020). Diversity and inclusion efforts that really work. *Harvard Business Review*, [online] Available at: <https://hbr.org/2020/05/diversity-and-inclusion-efforts-that-really-work> [Accessed 31 July 2023].

Étude de cas

Contexte :

Dans une université diversifiée, un conflit éclate entre deux étudiants, Ahmed et Maria, qui sont tous deux membres d'une organisation étudiante promouvant la sensibilisation culturelle. Ahmed est contrarié par le style de leadership de Maria, estimant qu'elle n'est pas inclusive dans la prise de décision et qu'elle ne tient pas compte de certaines perspectives culturelles. Cette situation a provoqué des tensions au sein de l'organisation et a nui à son efficacité globale en matière de promotion de l'inclusion.

Étape 1 : Identification du conflit et des parties prenantes

Le bureau des affaires étudiantes de l'université identifie le conflit grâce aux commentaires et aux observations des étudiants. Les parties prenantes sont Ahmed, Maria, les membres de l'organisation étudiante et le personnel du service des affaires étudiantes de l'université.

Étape 2 : Confidentialité et consentement

Le coordinateur de la médiation contacte Ahmed et Maria pour leur expliquer le processus de médiation et garantir la confidentialité. Les deux parties expriment leur volonté de participer à la médiation, acceptant de discuter du conflit dans un environnement sûr et respectueux.

Étape 3 : Sélection du médiateur

Un médiateur formé par l'équipe de médiation de l'université est choisi pour faciliter le processus de résolution. Le médiateur est neutre, impartial et bien informé sur la résolution des conflits et les questions d'inclusion.

Étape 4 : Préparation à la médiation

Le médiateur organise des réunions séparées de préparation à la médiation avec Ahmed et Maria afin de comprendre leurs points de vue, leurs préoccupations et les résultats souhaités. Le médiateur précise qu'il n'imposera aucune décision, mais qu'il facilitera le dialogue en vue d'une solution mutuellement convenue.

Étape 5 : Séance de médiation

La séance de médiation se déroule dans un lieu privé et neutre sur le campus. Le médiateur fixe des règles de base pour une communication respectueuse et une écoute active. Ahmed et Maria sont encouragés à partager leurs sentiments, leurs expériences et leurs pensées, tandis que le médiateur veille à ce que chaque partie dispose d'un temps de parole égal.

Étape 6 : Identification des problèmes sous-jacents

Le médiateur aide Ahmed et Maria à identifier les questions sous-jacentes qui contribuent au conflit, notamment les styles de leadership, les perspectives culturelles et les obstacles à la

communication. Le médiateur recadre les déclarations de chaque partie afin de favoriser l'empathie et la compréhension.

Étape 7 : Explorer des solutions

Avec l'aide du médiateur, Ahmed et Maria réfléchissent à des solutions potentielles pour résoudre le conflit et améliorer l'inclusion au sein de l'organisation étudiante. Ils discutent des méthodes permettant d'améliorer les processus de prise de décision, d'intégrer diverses perspectives et de promouvoir une meilleure communication.

Étape 8 : Accord et suivi

Après être parvenu à un accord mutuel, le médiateur résume les solutions et les mesures convenues. Ahmed et Maria s'engagent tous deux à mettre en œuvre ces changements au sein de l'organisation étudiante. Le médiateur prend contact avec les deux parties après une période déterminée afin d'évaluer les progrès accomplis et de résoudre les problèmes éventuels.

Étape 9 : Initiatives d'intégration

Le bureau des affaires étudiantes de l'université collabore avec l'organisation étudiante pour mettre en place des initiatives inclusives qui favorisent la sensibilisation culturelle et le respect au sein de la communauté universitaire. Ahmed et Maria, qui ont désormais résolu leur conflit, contribuent activement à ces initiatives en tant qu'alliés.

Étape 10 : Soutien continu

Le bureau des affaires étudiantes continue d'offrir un soutien et des ressources en matière de résolution des conflits, d'inclusion et de développement du leadership à tous les étudiants impliqués dans le processus de médiation. L'université favorise une culture d'inclusion et encourage un dialogue ouvert afin de prévenir les conflits futurs et de promouvoir une communauté universitaire harmonieuse.

Clause de non-responsabilité : cette étude de cas est entièrement fictive et n'a été créée qu'à des fins d'illustration. Toute ressemblance avec des personnes, des événements ou des situations réels est purement fortuite. Les noms, personnages, organisations et événements mentionnés dans cette étude de cas sont le fruit de l'imagination de l'auteur et ne sont pas basés sur des personnes ou des entités réelles. L'objectif principal de cet exemple est de fournir un scénario hypothétique pour démontrer la résolution de conflits par la médiation dans un contexte universitaire.

Conseils et recommandations

- Le langage inclusif fait référence à l'utilisation consciente et réfléchie de mots, de phrases et d'expressions qui englobent et démontrent le respect de la diversité inhérente à tous les individus, indépendamment de leur sexe, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leur handicap ou de toute autre caractéristique distinctive. En employant un langage inclusif, nous créons un environnement qui favorise un sentiment d'appartenance, reconnaît la valeur de chacun et célèbre la riche mosaïque des expériences humaines.
-
- Lorsque l'on s'attaque à un comportement d'exclusion, il faut avant tout s'attacher à promouvoir un changement de comportement positif par l'éducation et le dialogue, à favoriser l'empathie entre les élèves et à cultiver un environnement d'apprentissage inclusif dans lequel chaque individu se sent valorisé et respecté. En adoptant des pratiques réparatrices et en encourageant une communication ouverte, nous pouvons permettre aux élèves de s'épanouir sur le plan personnel et scolaire tout en contribuant à la cohésion et à l'harmonie de la communauté scolaire.
-
- Dans les conflits résultant d'un comportement d'exclusion, une relation enseignant-étudiant forte et confiante constitue la pierre angulaire d'une résolution constructive. Les étudiants se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs préoccupations et leurs expériences lorsqu'ils perçoivent leurs enseignants comme des mentors empathiques et accessibles. L'entretien de telles relations encourage un dialogue ouvert, facilitant une compréhension plus profonde des problèmes sous-jacents et ouvrant la voie à une résolution significative des conflits et à l'épanouissement personnel.
-
- Trouver un équilibre entre l'implication des parents dans la résolution des conflits et la préservation de l'indépendance des étudiants adultes exige une approche sensible qui respecte les circonstances et les souhaits uniques de chaque individu. Alors que certains étudiants peuvent apprécier et bénéficier du soutien de leurs parents, d'autres préfèrent résoudre les conflits de manière autonome.
-
- Pour gérer efficacement les conflits liés aux comportements d'exclusion et à la discrimination dans les universités, les enseignants doivent développer et appliquer des compétences essentielles en matière de résolution des conflits. En dotant les éducateurs de techniques d'écoute active, de médiation et de développement de l'empathie, on leur permet de créer un environnement sûr et favorable où les étudiants peuvent s'engager dans des discussions constructives et acquérir des outils de résolution des conflits précieux pour leur vie personnelle et professionnelle.
-
- En donnant la priorité aux approches éducatives et réparatrices, les éducateurs peuvent cultiver un changement de comportement positif et favoriser une communauté scolaire inclusive qui valorise la réconciliation, la croissance et la compréhension. En adoptant

des méthodes éducatives axées sur le développement de l'empathie et les compétences en matière de résolution des conflits, les élèves acquièrent la capacité de gérer les conflits avec empathie et respect, ce qui favorise une culture inclusive de soutien et d'acceptation mutuels.

Glossaire

- Brimades - Les brimades sont des comportements agressifs et répétés visant à causer du tort, de la détresse ou de la peur à une personne en raison d'un déséquilibre de pouvoir, qui se produisent souvent dans des contextes sociaux tels que l'école ou le lieu de travail.
-
- Collaboration - La collaboration est le processus qui consiste à travailler avec d'autres personnes, à partager des idées, des ressources et des responsabilités afin d'atteindre des objectifs communs ou de résoudre des problèmes collectivement.
-
- Discrimination - La discrimination consiste à traiter des individus ou des groupes de manière défavorable ou injuste sur la base de leurs caractéristiques perçues ou réelles, telles que la race, le sexe, la religion ou le handicap.
-
- Diversité - La diversité fait référence à la variété des différences individuelles entre les personnes, englobant des dimensions telles que la race, l'appartenance ethnique, la culture, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, etc.
-
- Empathie - L'empathie est la capacité de comprendre et de partager les sentiments, les perspectives et les expériences des autres, en faisant preuve de compassion et de sensibilité à l'égard de leurs émotions et de leurs difficultés.
-
- Stratégies d'intervention - Les stratégies d'intervention sont des actions ou des approches ciblées visant à résoudre des problèmes ou des défis spécifiques, tels que la résolution de conflits, les problèmes de comportement ou la promotion de l'inclusion.
-
- Médiation - La médiation est un processus dans lequel une tierce partie neutre aide à faciliter la communication et la négociation entre des parties en conflit afin de parvenir à une solution mutuellement acceptable.
-
- Isolement social - L'isolement social est un état dans lequel un individu ou un groupe fait l'expérience d'un manque de relations ou d'interactions sociales, conduisant à des sentiments de solitude et de détachement des autres.

Références

Allen, K. P. (2004). Classroom management, bullying, and teacher practices. *The Professional Educator*, 27(1), 1-15.

Klimmt, C., Hartmann, T., Frey, A. and Krahe, B. (2019). Intercultural perspective on impact of video games on players' cultural sensitivity. *Journal of Intercultural Communication Research*, 48(1), pp.1-23.

Li, J., Liu, C., Zhang, L. and Li, X. (2022) The impact of perceived personal discrimination on migrant students' social integration: the mediating role of group permeability and the moderating role of parental involvement. *Child Psychiatry & Human Development*, 53(1), pp.1-13.

Pedulla, D. (2020). Diversity and inclusion efforts that really work. *Harvard Business Review*, [online] Available at: <https://hbr.org/2020/05/diversity-and-inclusion-efforts-that-really-work> [Accessed 31 July 2023].

Scannell, M., (2010). *The big book of conflict resolution games: quick, effective activities to improve communication, trust and collaboration.* New York: McGraw-Hill.

StopBullying.gov. (n.d.). MTSS Prevention Approaches and Effective Intervention. Retrieved July 28, 2023, from <https://www.stopbullying.gov/resources/research-resources/mtss-prevention-approaches-and-effective-intervention>

Vérifiez vos connaissances

1. Lesquels des éléments suivants peuvent indiquer qu'un élève a été victime de brimades ?

- a) Blessures physiques ou dommages aux biens personnels sans explication claire
- b) Changements dans le comportement de l'élève - repli sur soi ou anxiété
- c) Conflits fréquents et interactions agressives avec d'autres élèves
- d) Tous ces éléments

2. Quels sont les types de conflits et de comportements d'exclusion les plus courants dans l'environnement de la classe ?

- a) Tricherie aux examens, retards aux cours, absence aux ateliers obligatoires
- b) L'exclusion sociale, la discrimination et les brimades
- c) Le vol d'effets personnels et/ou de propriété intellectuelle.
- d) Les conflits sont peu susceptibles de se produire sur le campus, il n'y a donc pas d'exemples typiques.

3. Qu'est-ce qu'une microagression ?

- a) Une agression physique contre un individu, dont l'auteur est mineur.
- b) Un type de plainte formelle que les étudiants peuvent adresser à l'université.
- c) Un commentaire ou un acte subtil qui véhicule des stéréotypes ou des préjugés sur certains groupes.
- d) Un acte aléatoire de hooliganisme sur le campus.

4. Comment l'écoute active vous aide-t-elle dans la médiation des conflits ?

- a) Il désamorce les conflits en démontrant que la position opposée a également été entendue
- b) Elle établit un système dans lequel les personnes qui argumentent prennent la parole à tour de rôle pour exprimer leur position.
- c) Il met en évidence le terrain d'entente entre les deux parties d'un argument.
- d) Ce n'est pas le cas. L'écoute active peut, en fait, exacerber les conflits.

5. Qu'est-ce que le jeu de rôle dans le contexte de la résolution des conflits ?

- a) Une session de jeu vidéo, où les étudiants évacuent leur frustration en incarnant des personnages violents.
- b) Une expérience, où le conférencier se fait passer pour un étudiant.

- c) Un scénario, conçu par l'éducateur, dans lequel chaque étudiant a un rôle spécifique à jouer afin d'obtenir une meilleure perspective d'une situation.
- d) Aucune de ces réponses.

6. Quand est-il approprié d'expulser un élève en raison d'un comportement d'exclusion ou de discrimination ?

- a) Après des infractions graves et répétées
- b) Au premier signe qu'un étudiant pourrait avoir des préjugés à l'encontre d'un groupe particulier
- c) après un vote des autres étudiants, où une majorité simple se prononce contre eux
- d) À la discrétion du professeur

7. Parmi les éléments suivants, lesquels sont nécessaires à une relation éducateur-élève saine?

- a) Inclusion et respect
- b) Communication ouverte
- c) Sensibilisation aux conflits
- d) Tous ces éléments

8. Quand est-il opportun d'impliquer les parents dans le processus de résolution des conflits des étudiants adultes ?

- a) Il n'est jamais approprié d'impliquer les parents, car cela prive les étudiants de leur propre pouvoir.
- b) Lorsque les conseillers pédagogiques sont trop occupés et ne peuvent pas faire face à davantage de plaintes.
- c) Lorsque l'incident en question est mineur.
- d) Lorsqu'il y a des problèmes de santé mentale et/ou de sécurité physique

9. Qu'est-ce que l'isolement social ?

- a) Un état dans lequel un individu ou un groupe fait l'expérience d'un manque de relations ou d'interactions sociales.
- b) Processus dans lequel une tierce partie neutre aide à faciliter la communication et la négociation.
- c) L'incapacité à comprendre et à partager les sentiments, les perspectives et les expériences des autres.
- d) Le fait de traiter des individus ou des groupes de manière défavorable ou injuste sur la base de leurs caractéristiques perçues ou réelles, telles que la race, le sexe, la religion ou le handicap.

10. Quel est l'objectif des punitions dans le système éducatif en cas de comportement d'exclusion ou de discrimination ?

- a) Créer un sentiment institutionnalisé de châtement.
- b) Promouvoir la compréhension, l'apprentissage et la croissance, et non pas simplement punir.
- c) simplifier le processus d'inclusion des groupes vulnérables.
- d) Ces types de comportements ne font jamais l'objet d'une action disciplinaire.