

FAIRE FACE AU CONFLIT

LONGUEVILLE SUR SCIE

24 FÉVRIER 2016

OBJECTIFS

- Identifier ce qui relève du conflit (à l'école)
- Faciliter son règlement
- Repérer les invariants en terme de règlement

MODALITÉ

- Partager des expériences (aussi)

LE CONFLIT À L'ÉCOLE

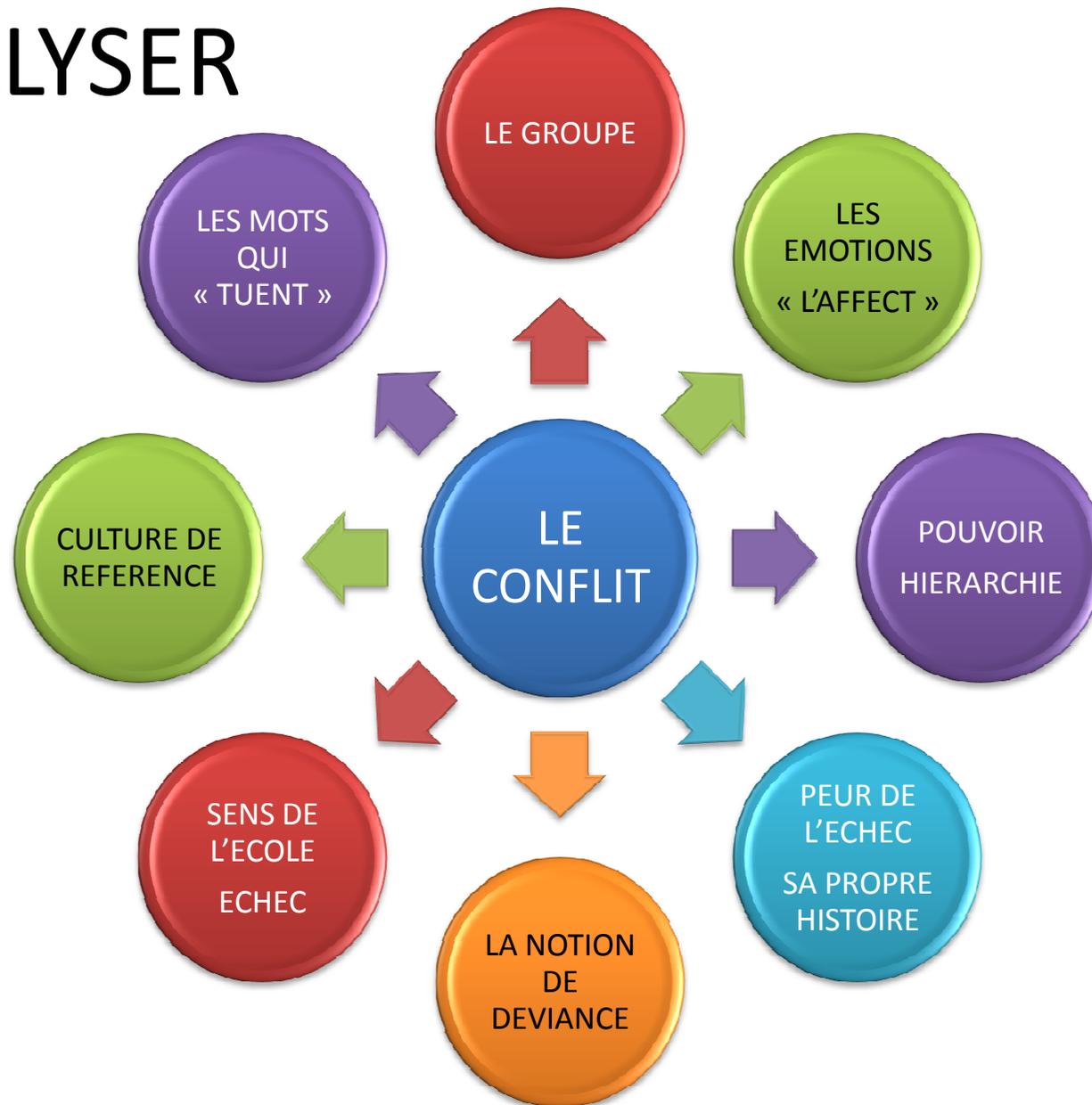
LES PROTAGONISTES POSSIBLES

- Les élèves
- Les parents
- Le groupe
- Les collègues
- L'institution
- Soi-même

SEQUENCE 1

- Un conflit dans la classe
 - ENTRE LES MURS (5'35'')
- Analyser la situation :
- Quels sont les acteurs ?
- Quel est l'objet du conflit ?
- Qu'est-ce qui a déclenché le conflit ?
- *Quelles sont les causes possibles ?*

ANALYSER



DÉFINIR

- *C'est une opposition d'intérêts entre deux ou plusieurs parties, dont la solution peut être recherchée*
 - *soit par des mesures de violence,*
 - *soit par le jugement,*
 - *soit par l'arbitrage,*
 - *soit par la conciliation,*
 - *soit par la négociation,*
 - *soit par la médiation.*
- Le conflit peut être **nécessaire** et **positif**...

CARACTÉRISER

- un conflit n'est pas une simple divergence d'opinions, de **positions** ou de sentiments,
- c'est une incompatibilité totale ou partielle, entre un ou plusieurs individus sur des **objectifs**, des **intentions** ou des **intérêts**.
- Dans la plupart des cas, les protagonistes ne voient la situation que de leur point de vue et s'identifient personnellement à leurs idées.

SÉQUENCE 2

WORLD CAFÉ

- 4 GROUPES et 4 SITUATIONS
- 1^{ère} rotation : 12 minutes
- 2^{ème} rotation : 10 minutes
- 3^{ème} rotation : 7 minutes
- 4^{ème} rotation : 5 minutes
- SYNTHÈSE : 8 minutes
- PRESENTATION : 15 minutes

ANALYSER LA SITUATION

- Quels sont les acteurs ?
- Quel est l'objet du conflit ?
- Qu'est-ce qui a déclenché le conflit ?

Une fois ces informations identifiées,
il faut prendre du recul par rapport à la situation :

- Quelles sont les causes possibles ?
- Qu'est-ce qui aurait du être fait pour l'éviter ?
- Comment agiriez-vous ?

CATÉGORISATION DES CAUSES

CONFLITS RELIÉS À LA TÂCHE

- Désaccord au niveau de la tâche
- Différence de priorités
- Planification insuffisante
- Manque d'informations
- Ambiguïté du mandat, des consignes
- Responsabilités mal définies
- Incertitudes au sein du milieu

CONFLITS INTERPERSONNELS

- Conflit de personnalité
- Valeurs différentes
- Lutte de pouvoir
- Caractères différents
- Style de communication
- Besoin de reconnaissance
- Culture différente

CHERCHER LES INTÉRÊTS

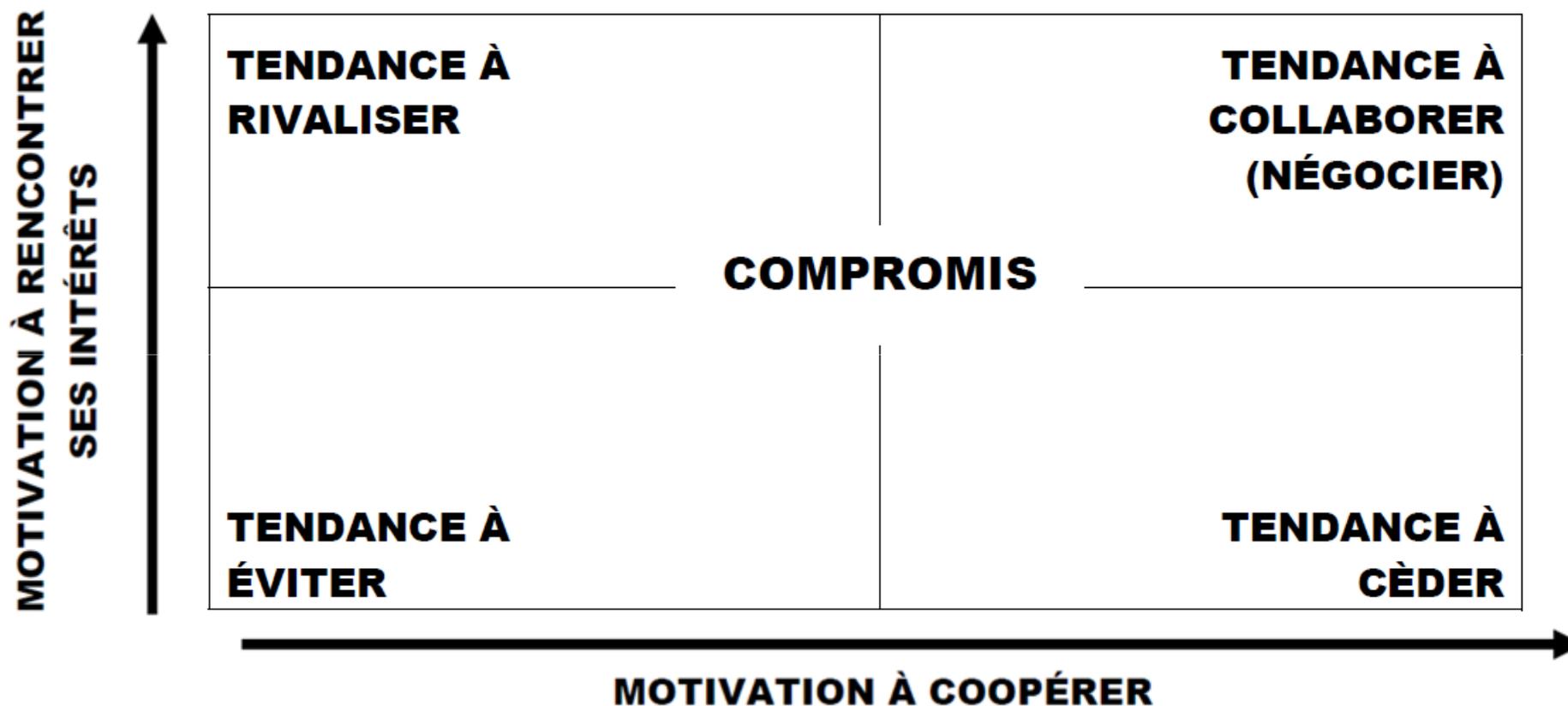
- Pour aller au-delà des positions (principes)
- Ce sont les intérêts qui viennent influencer les positions (pas le contraire)
- Rarement verbalisés
- Souvent changeants
- Ce sont eux qui amènent les gens à agir
- Les intérêts sont défendables (mobile)
- Les positions sont stériles (immobiles)

POUR PRENDRE LE VIRAGE DES INTÉRÊTS

- Tenter de comprendre ce que l'autre veut réellement
- Être curieux
- Tenter de creuser davantage ce qui se dit
- Créer un climat de compréhension
- Poser des questions, demander des clarifications
- S'interroger sur ce qui motive l'autre personne et quels sont ses intérêts...
- Demeurer ouvert à la raison, moins à l'émotion.

GERER LES CONFLITS

Thomas Kilmann 1974



**DEUX TENDANCES
CINQ FAÇONS**

GERER LES CONFLITS

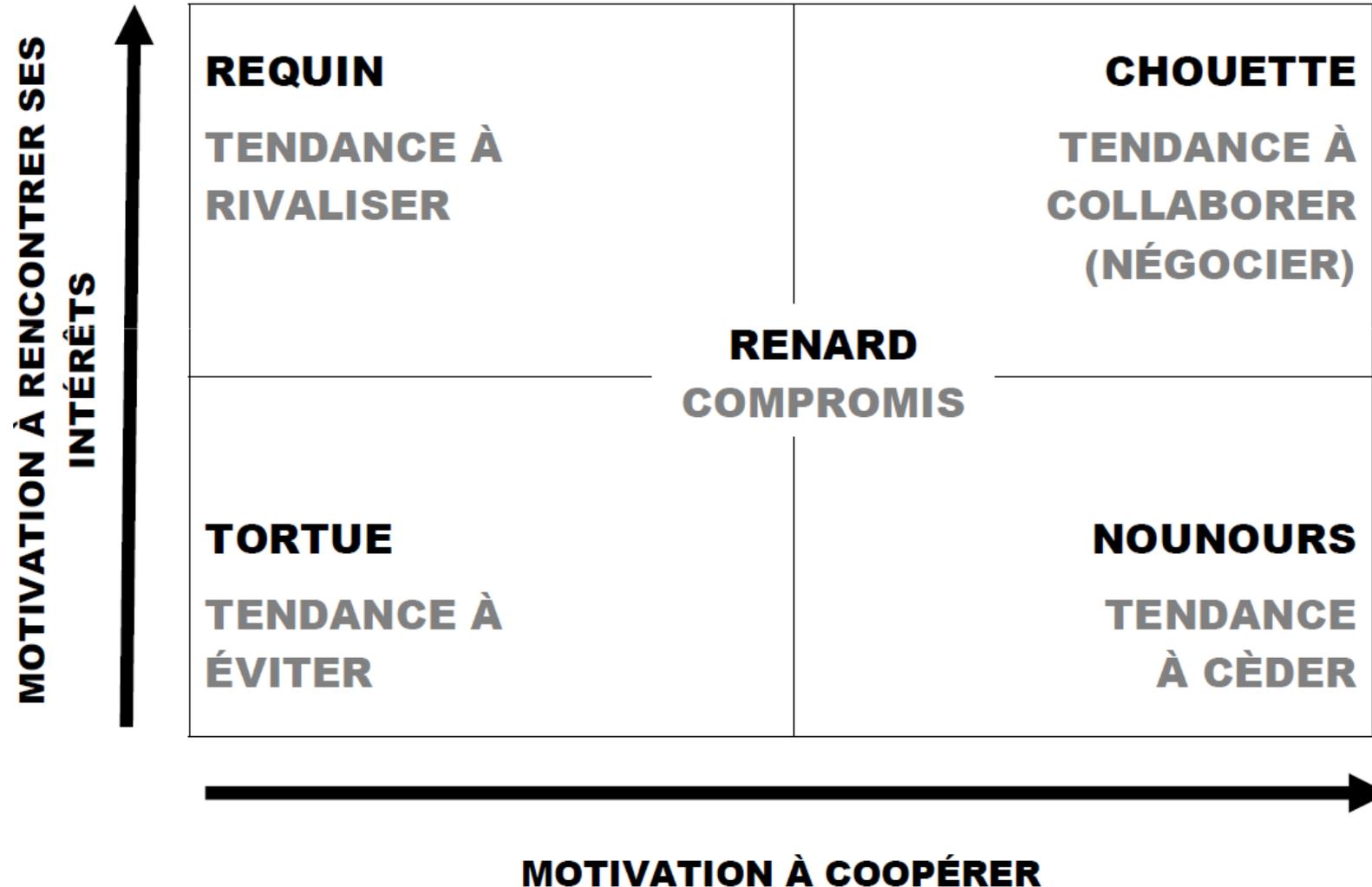
Thomas Kilmann 1974

- Des avantages et des désavantages selon les situations rencontrées
- Mais... chacun a tendance à choisir une façon de gérer les conflits plutôt qu'une autre (profil)

Croiser avec le positionnement initial

GERER LES CONFLITS

Thomas Kilmann 1974



NÉGOCIER

- Ce qui apporte le plus de satisfaction (à tous)
- Susciter des débats « sains et créatifs »
- Faire du conflit un instrument positif et nécessaire
- Discuter des intérêts de chacun (le fond) pour déterminer l'intérêt commun
- Coopération plutôt que compétition
- S'installer et prendre le temps

QUAND NÉGOCIER ?

- Dès que vous détectez un conflit qui ne se résout pas spontanément
- Lorsque l'ambiance dans le groupe se détériore (lorsque les relations se tendent)
- Lorsque la démobilisation guette
- Quand la tâche est de moins en moins claire (source de discorde)

COMMENT NÉGOCIER ?

- Ventiler ses émotions
- Garder les oreilles ouvertes
- Ne pas être agressif (postures)
- Clarifier jusqu'aux petits détails
- Penser à l'après
(il faudra bien continuer à faire avec)
- Rester objectif → empathie...
(comprendre plutôt qu'interpréter)
- Faire attention à ses perceptions
(au-delà du donner à voir)

À L'ÉCOLE

Avec les parents

Avec les élèves (enfants)

≠ entre enseignants

CONFLITS AVEC LES PARENTS

- Contestation des punitions, des sanctions
- Interprétation des punitions, des sanctions
- Contestation des résultats scolaires
- « traitement » de l'enfant par l'enseignant (brimé, malmené, trop sur lui, pas assez, pas de surveillance...)
- Non respect du règlement intérieur
- Trop grande emprise de certains parents dans la vie de l'école
- Situation de séparation des parents
- Informations préoccupantes
- ... manque de dialogue entre parents et enseignants...

DÉPASSER LES OBSTACLES
VAINCRE LES PEURS RÉCIPROQUES
LEVER LES MALENTENDUS

- Du côté des enseignants
- Du côté des parents

COMMUNIQUER

- Refuser de :
 - Discuter debout (\neq place publique)
 - Se laisser accaparer (déborder) et ne pas pouvoir intervenir
 - Se mettre en situation de se justifier
 - Porter un jugement sur l'attitude de la famille (rendre responsable)
 - Penser qu'on est le seul en capacité de résoudre le conflit
 - Ne pas maîtriser son propre comportement
 - Laisser penser qu'il s'agit d'une convocation

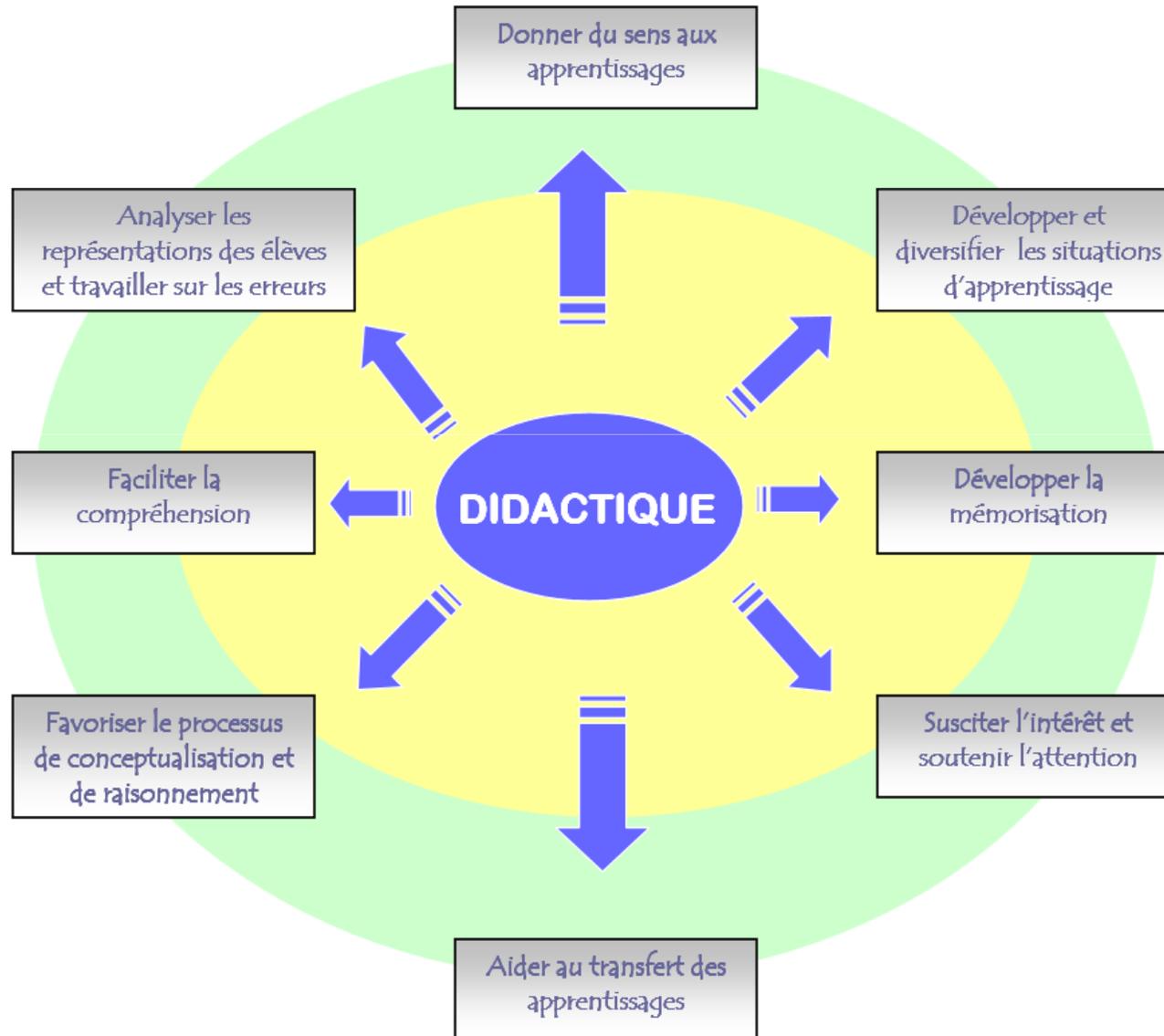
COMMUNIQUER - CLARIFIER

- Accepter de :
 - S'organiser (préparer une liste des idées à aborder)
 - Démarrer la rencontre avec un élément de valorisation
 - Proposer la présence d'un tiers (pas forcément un enseignant)
 - Etre précis sur le message à délivrer
 - Etre très attentif à écouter (les inquiétudes, les préoccupations) et à laisser parler (ne pas interrompre)
 - Parler lentement, rester calme
 - Pas d'attitude défensive (même vis-à-vis de certaines manifestations de colère)
 - Tenir un historique des rencontres (pour être en mesure de rappeler l'histoire et d'assurer le suivi)

AVEC LES ÉLÈVES

- Les problèmes de discipline
- Non respect des règles de vie de la classe
- Les systèmes de sanction
- La première des préventions : la didactique

AVEC LES ÉLÈVES



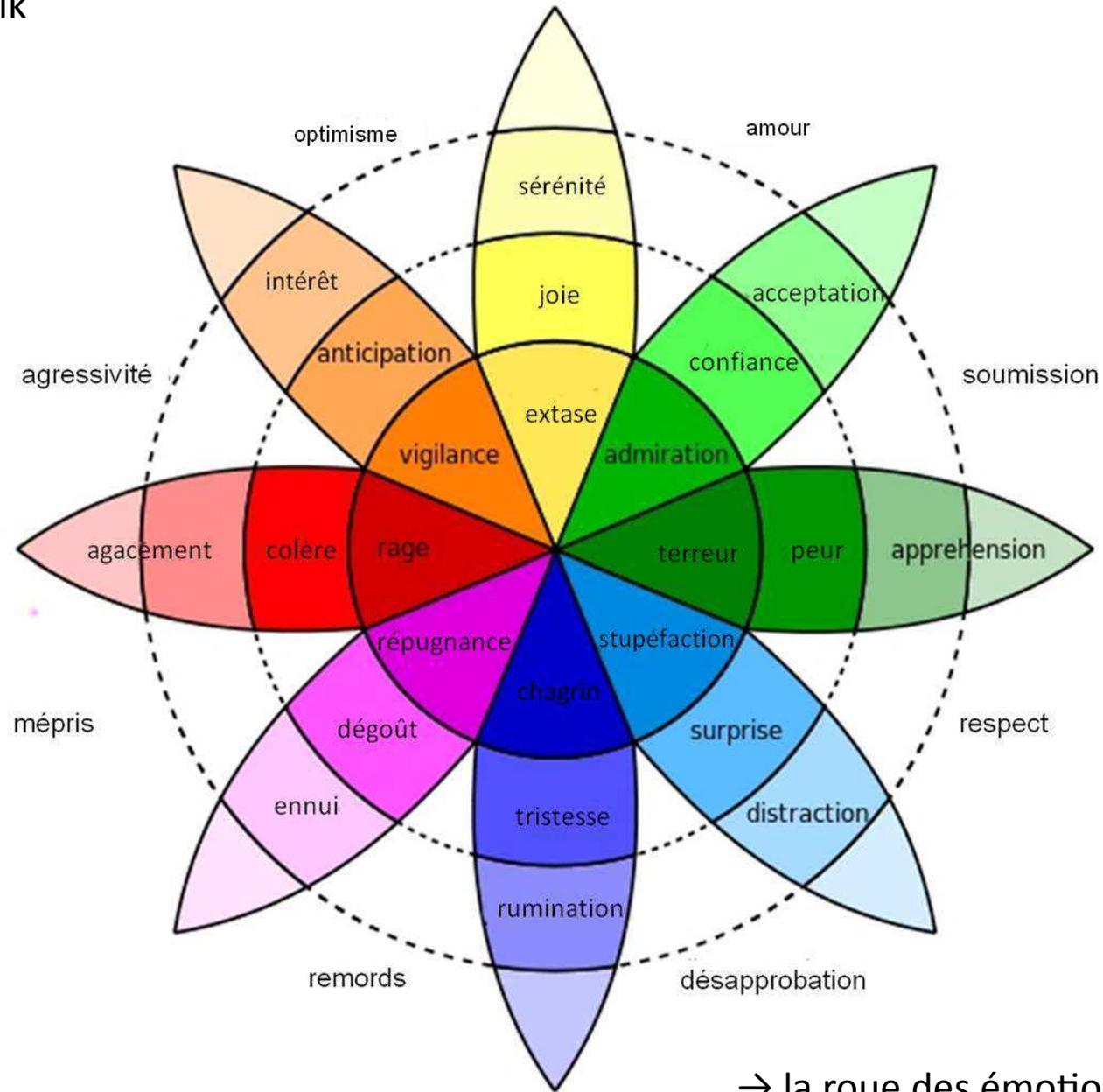
AVEC LES ÉLÈVES

- « climat »
- Confiance et coopération
- Construire collectivement les règles
- Travailler les registres de langue et d'attitudes
- Pratiquer une communication relationnelle
- Éviter les situations anxiogènes
- Réaliser des bilans régulièrement avec la classe
- Utiliser la sanction de manière éducative

ENTRE LES ÉLÈVES

- « climat »
- Ne pas se laisser faire... Savoir se défendre...
- Avoir les mots pour exprimer ses émotions

Robert Plutchik



→ la roue des émotions (classe)

Dire son émotion pour identifier celle des autres



La baromètre des émotions
École élémentaire Rucklin de Belfort

Dire son émotion pour identifier celle des autres



La baromètre des émotions
École élémentaire Rucklin de Belfort

Développer l'empathie pour apprendre à gérer ses conflits avec les autres



Vidéo = 5 minutes

Expérience = Ambrumesnil

DÉBATTRE POUR COMPRENDRE

- Ateliers philo, débats philo

OUTILLER POUR GÉRER LES CONFLITS

Pas de violence à la RUCKLIN



La violence engendre la violence

Que faire si un élève t'insulte, te provoque, veut se battre ou « jouer » à la bagarre ?

Tu dois refuser, ne pas répondre par des coups, mais aller chercher la maîtresse de surveillance ou prévenir un adulte.

La violence des coups

Si on donne des coups, ça fait mal, et c'est grave !

Si on regarde donner des coups *sans rien faire ou rien dire*, c'est grave aussi !

Réagis :

Si tu vois une bagarre, tu peux dire :

« Arrêtez de vous battre ! »

« Laisse-le tranquille ! » et aller prévenir un adulte



La violence des mots



Si on se moque, ça peut en faire rire certains ! Ça fait surtout très mal à l'enfant dont on se moque ! Si ça recommence, ça fait **ENCORE PLUS MAL !**

Réagis ! Ne laisse pas faire !

Si tu entends des moqueries, tu peux dire au moqueur : « Arrête ! »

La violence ?

Ne rien dire, c'est laisser faire ! En parler, c'est l'arrêter !



- Mener une réflexion d'équipe (élargie)
- Observer les comportements (établir une grille partagée)
- Inscription au projet d'école
- D'autres projets possibles (médiation par les pairs)...

Expérience = Longueville