

Comment gérer un conflit à l'école, **avec des élèves ou des parents ?**

L'objectif de cette fiche est de donner quelques pistes aux personnels de direction ou chefs de service, pour gérer un conflit avec des élèves ou avec des parents.

Un conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence. Le conflit survient souvent quand une des parties essaie d'affirmer ses positions sans tenir compte des positions des autres parties.

Gérer un conflit :

En matière gestion de conflit, il n'existe pas de recettes toutes faites. Chaque situation nécessite une analyse fine de ses acteurs, de son contexte et de tout autre facteur pouvant influencer sur la situation. Il faut prendre du recul par rapport à la situation et identifier le rôle de chacun, y compris de soi-même.

Les étapes de la gestion du conflit :

- Prendre conscience du malaise, de ce qui a provoqué ce conflit. ECOUTER, quitte à devoir traverser un moment d'inconfort.
- Etablir une stratégie d'intervention selon vos aptitudes, notre humeur du moment, les autres acteurs et le contexte ; humour, expression de notre ressenti à propos de la situation, recherche d'intentions positives derrière les comportements, recherche des interactions en cours, usage de métaphores, etc...
- Recevoir chacune des personnes impliquées, si possible autour d'une table. Eviter le face à face du bureau. Encourager la personne à parler librement. « Selon vous, que s'est-il passé ? »
- Réunir les parties adverses. Assurer de la confidentialité de l'échange. Pour calmer le jeu, rappeler l'objectif de la rencontre : trouver ensemble une issue au conflit.
- Exprimer clairement votre analyse de la situation. Un moyen efficace pour recevoir l'assentiment des autres vis-à-vis de cette démarche, est d'énoncer, non pas pour juger mais pour dépassionner le débat et rétablir une communication neutre.
- Les deux parties vont émettre des suggestions, puis vont définir une position commune. Insister sur les points d'accord.

Sortir du conflit :

- Faire attention à la manière de communiquer, en prenant conscience de l'interrelation. Regarder l'interlocuteur, être attentif à son attitude, ne pas conclure trop vite.
- Ecouter, laisser répéter, prendre en considération ce que dit l'autre.
- Utiliser la méta communication.
- Raisonner, utiliser les faits.
- Ne pas chercher à sortir du conflit gagnant/ gagnant.

Le D.E.S.C.

- **D**écrire les faits
- **E**xprimer le désaccord et l'émotion
- **S**uggérer des hypothèses
- **C**onclure en prenant en considération l'autre