GESTION DES CONFLITS ET COMMUNICATION NON VIOLENTE

Un adolescent se pose toujours la question: est-ce que je suis normal ?
se désolidariser du groupe est anormal; un ado a besoin de grandir; le conflit est structurant pour la construction de soi.

La gestion des conflits.

A. Chez l'adulte:

schéma habituel lors d'une situation de conflit.

Situation de conflit ⟹	Pensée ⟹	Émotion ⟹	réaction

1.Comment arrêter le conflit au stade de la pensée ?
- respiration
- Avoir conscience de mon émotion, que je déclenche tout seul en fonction de ma propre histoire.
- Ne pas demander pourquoi mais affirmer qu'on a vu l'incident.
- Pointer là où il y a eu une transgression, dire que ce n'est pas normal: rappel à la règle.
- Faire revenir l'élève sur les faits.
- Faire savoir que la ligne blanche a été franchie.
- Poser la question: « Pourquoi t'ai-je sanctionné ? »
-

2.Déplier: comment faire ?
- Reformuler l'incident sans utiliser la question pourquoi.
- Faire énoncer les faits et seulement eux; recherche d'informations chez l'autre.
- L'adulte doit être cohérent, poser le cadre.
- La communication n'est possible que si sur le plan relationnel on est au même niveau.
- Un adolescent a besoin de limites.

B. Chez l'adolescent:
L'adolescence est une période de transition; puberté' entrée dans l'adolescence s'accompagne de facteurs physiologiques et sociaux.
Fin de l'adolescence: « quand on renonce à changer ses parents. » Marcelli.

1. Travail à accomplir pour l'adolescent:
- Acquisition de l'autonomie.
- Se forger une identité: période de doute, on se regarde vivre dans le regard des

adultes.
- Aujourd'hui: problème car certains jeunes n'ont pas toujours eu un cadre rigide.
- 1° cercle concerné pour l'adolescent: celui du corps: grandir, boutons, poils, sexualisation du corps.
- 2° cercle: celui de la famille: s'identifier mais se séparer.
- 3° Cercle : celui du social: collège, lycée; rôle majeur du prof à ce niveau, les élèves nous regardent, nous adultes, communiquer entre nous.

C. Adolescents difficiles.
- Cumulent absences, baisse des résultats scolaires, difficultés relationnelles.
- Troubles qui s'inscrivent dans la durée.
- Troubles fréquents.
- Les filles mettent plus de mots et s'expriment avec leur corps.

D. Les freins à la communication: Cf GORDON Enseignants efficaces.
- Donner des ordres.
- Menacer. Rappeler le règlement intérieur, utiliser le JE : je te demande à la place du TU.
- Donner des conseils, des suggestions toutes faites.
- Faire la morale.
- Persuader par la logique
- Juger, critiquer:
- Flatter.
- Insulter faire honte.
- Interpréter analyser : « je pense que tu n'as pas appris ta leçon »
- Faire de l'ironie.

E. Comment apaiser un conflit avec des élèves?
1. Favoriser l'estime de soi pour favoriser les apprentissages.
2. Utiliser la communication non violente CNV de Rosenberg en 4 étapes:

La Communication Non Violente.

A. La démarche CNV.

1° Observation: observer les faits.

2° Dire son ressenti (sentiments par rapports à des faits):comment je me sens par rapport à ce que j'observe.

3° Énoncer le besoin qui est derrière: « J'accorde de l »importance à...) (J'ai besoin de …)

4° Demande à faire à l'autre en message JE: être très clair, éviter les généralités, être positif, précis et négociable: l'autre a le droit de dire non.

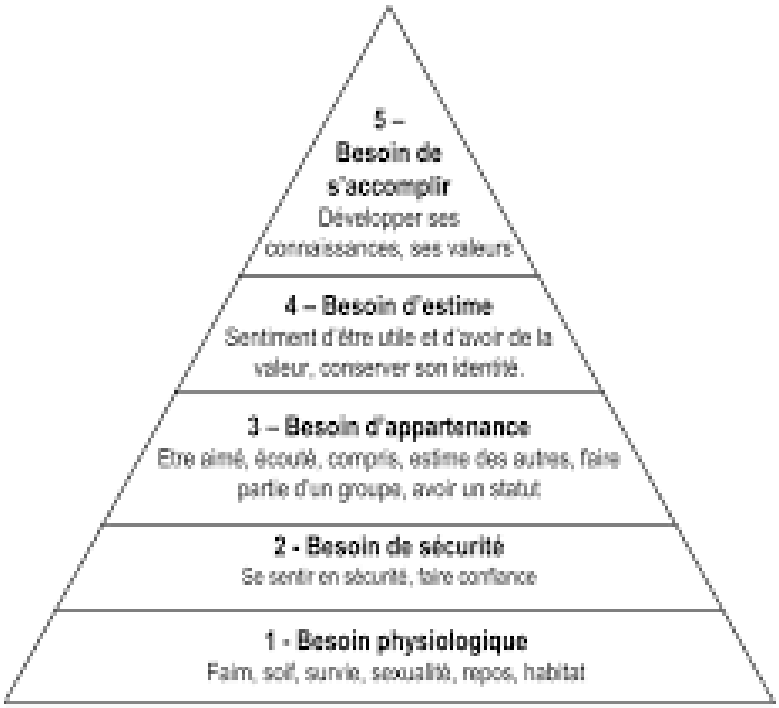
B. L'objectif CNV.

Arriver à se mettre d'accord pour que chacune des deux parties sorte gagnante. Quand on laisse le choix à l'autre, on a une meilleur adhésion. Respect de l'autre, bienveillance...

CNV: symbole: la girafe car c'est l'animal qui a le plus gros cœur.

Le choix ne génère pas le conflit car on laisse le choix.

C.Pyramide de Maslow: la satisfaction des besoins.



La hiérarchie des besoins selon la pyramide de Maslow

- Besoins indispensables: physiologiques.
- Besoin de sécurité.
- Besoin d'appartenance: famille, groupe, tribu
- Besoin d'estime des autres (important pour les enseignants)
- réalisation, création personnelle, autonomie.

Si un besoin n'est pas satisfait, il est difficile de passer à l'étape supérieure.

D. L'écoute en CNV:

- Je dois être en capacité de recevoir ce que va me dire l'autre.
- Écouter avec empathie.
- Comment tu es, comment tu te sens par rapport à ce que tu observes.
- Quels sont tes besoins ?
- Mettre en commun pour arriver à quelque chose.
    - Commencer à parler de soi sans accuser l'autre.

Gestion des conflits: typologie de Gordon.

1° Cas :
Quand l'enseignant impose sa solution à l'élève.
- Élève frustré, refus de travailler, agressivité, quitter la classe, menaces verbales...
- Autoritarisme, punition collective, exclusion: faire grandir les frustrations, rancune, l'élève et le prof sont perdants.

2° Cas:
L'élève impose sa volonté au prof:
- Prof perd le contrôle de la classe.
- Sentiment d'impuissance.
- 2lève: surenchérir, dérapage verbal remise en cause du rôle du prof...
- Prof encore frustré.

3° Cas:
Confiance réciproque: dialogue, échanges, valorisation, estime de soi.
Prof et élève trouvent une solution acceptable, gagnant, gagnant.

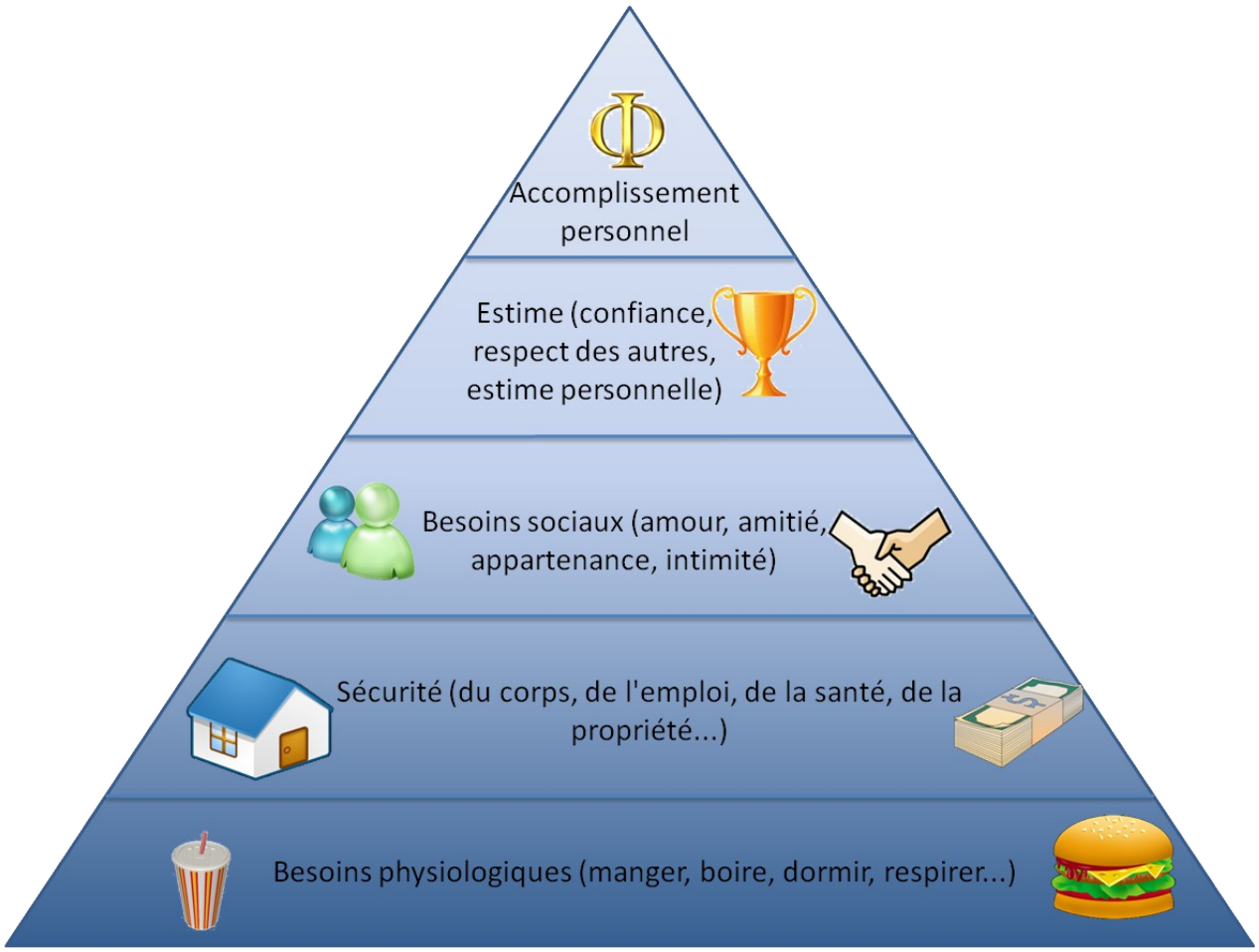
Cas particuliers de conflits à gérer:

Bavardages en cours:
- Plan de classe à faire avec les élèves.
- Varier les activités.
- Travail en binôme, groupe.

Travail non fait:
- Ne pas donner de travail.
  Donner du travail facultatif, avec valorisation.
- Inscription à l'aide aux devoirs.
- Possibilité d'aller travailler entre 13 et 14 heures.
- Proposer un tutorat.
- Proposer une heure de sauvetage...

Absence de matériel:
- Armoire à leur disposition.
- Faire trouver à l'élève les moyens d'avoir son matériel.
- Le Règlement Intérieur.

Élèves qui se « traitent »:
- CNV
- Médiation: le médiateur donne la parole à tour de rôle.

Jets de projectiles:

- Règlement intérieur
- Être face aux élèves.
- Nommer un responsable de classe
- Contractualisation simple et exigence de son respect.