

Formation initiale des directrices et directeurs d'école



Gestion de conflits et CPS

Objectifs de formation



- ✓ Comprendre les conflits : leurs enjeux et leurs formes
- ✓ Prévenir et gérer
- ✓ Se positionner dans une situation de conflit
- ✓ Appréhender les Compétences Psycho-Sociales (CPS)

Programme

1. Qu'est ce qu'un conflit ?
2. Comment prévenir et/ou réguler un conflit en milieu scolaire
3. Appréhender les CPS
4. Connaître les outils et les gestes professionnels et les réinvestir

La notion de conflit

LE CONFLIT : UNE NOTION FAMILIÈRE MAIS SOUVENT CONFUSE

Nous vous proposons d'élaborer un nuage de mots.

Comment participer ?



1

Allez sur wooclap.com

2

Entrez le code
d'événement dans le
bandeau supérieur

Code d'événement

DLQAST

Le conflit et moi

- Faire le point sur ses connaissances
- Renseigner le blason

Ce que je connais (ressources etc.)	Ce que j'ai du mal à appréhender
Ce qui me semble évident ou simple	Ce qui me semble difficile
Les situations concrètes, où je me sens efficient (avec un élève, avec un groupe classe, avec des collègues, des parents, le personnel de direction, l'IEN) :	Les situations que je redoute (avec un élève, avec un groupe classe, avec des collègues, des parents, le personnel de direction, l'IEN...) :
Mes attentes en terme de formation : sur ce sujet	

Etudes de cas

S'agit-il d'une situation de conflit, de violence, ou d'incivilité ?



1

Je surveille la récréation. Je vois un attroupement d'enfants très agités de la classe de CM1 dans un coin de la cour. Je m'approche et entends des propos grossiers. Je demande ce qu'il se passe. L'un des enfants répond « ça vous regarde pas ! ».

Conflit, Violence ou incivilité ?



Le propos de l'élève est indéniablement une incivilité.
Et ce quand bien même il pourrait provoquer chez
l'enseignant un ressenti violent. Pour autant on ne peut
le qualifier de violence.

Pendant la récréation, un élève jette son emballage de goûter et aussitôt donne un grand coup de pied dedans. Il croise mon regard et rigole.

Conflit, Violence ou incivilité ?



Le geste de l'élève qui manifeste de manière indéniable un manque de respect des règles de savoir-vivre est encore une incivilité.

J'arrive en salle des maîtres et j'entends un collègue que je n'apprécie pas du tout parler de moi : « Il ne tient pas ses élèves, moi à côté j'entends tout le temps du bruit, il ne faut pas s'étonner s'ils sont si énervés dans les couloirs et dans la cour ! »

Conflit, Violence ou incivilité ?



Cette situation témoigne de l'expression d'un conflit. La défiance de l'un, la colère de l'autre illustrent ce qu'est le conflit : un heurt, une opposition entre deux personnes ou groupes de personnes qui vivent un désaccord comme un rapport de forces.

À plusieurs reprises et depuis plusieurs semaines, certains élèves se plaignent de matériel disparu dans la classe.

(Le climat de la classe s'en trouve dégradé, des rumeurs circulent, des parents se plaignent).

Alors qu'il fallait commencer un exercice, un de ces élèves se lève et va bousculer un autre en lui disant « tu m'as encore volé mon stylo. »

Alors qu'on lui demande d'arrêter immédiatement, celui-ci répond : « Mon père, il m'a dit de régler ça puisque vous ne faites rien ».

Conflit, Violence ou incivilité ?



S'il est important de différencier conflit, incivilité et violence verbale, cette situation montre comment ces phénomènes peuvent s'enchaîner. Les propos de l'élève vis à vis de l'enseignant sont de l'ordre d'une incivilité, son geste vis à vis de son camarade relève d'une forme de violence, mais il semblerait qu'il y ait entre l'enseignant et des familles des ressentiments qui se cristallisent sur la question du matériel scolaire des élèves. Il pourrait donc s'agir de l'expression d'un conflit latent.

Un papa en colère arrive à l'école car sa fille est rentrée la veille avec son blouson déchiré. Il interpelle l'enseignante et l'ATSEM : « Vous n'êtes pas fichues de surveiller ces gosses ! ». Tétanisées, elles ne répondent pas. Suite à leur absence de réaction, le père empoigne violemment l'ATSEM en criant : « Et si je te le déchirais ton pull, tu ferais quoi, hein ? »

Conflit, Violence ou incivilité ?



Dans cette situation c'est bien intentionnellement que ce père interpelle l'enseignante et l'ATSEM. Cette situation relève d'une violence verbale et violence physique.

Définition du conflit

Le conflit, c'est la rencontre d'éléments, de sentiments contraires, qui s'opposent.

Un conflit peut se dépasser. Il fait état de désaccords et implique qu'une des parties se sente lésée, déçue, non reconnue, dévalorisée, etc. Un conflit a quelque part un lien avec l'émotionnel.

Vivre une tension inter-personnelle

Jeu de rôle ou mise en situation

Une tension entre personnes est inhérente à la différence de chacun.

Mettre en place un véritable espace et une réelle volonté d'avancer se ressent et permettra d'aller vers une résolution des difficultés ensemble.

Situation 1 : Conflit entre enseignants

Un directeur doit gérer un désaccord entre deux enseignants concernant l'utilisation des jeux de cour en récréation. Les tensions montent et affectent l'ambiance de travail dans l'école.

Situation 2 : Parent mécontent

Un parent d'élève, très en colère, vient se plaindre au directeur du comportement d'un enseignant qu'il juge injuste envers son enfant. L'enseignant prive l'élève d'une partie de la récréation pratiquement chaque jour. Le parent menace de porter plainte et de médiatiser l'affaire.

Situation 3 : Élève perturbateur

Le directeur doit intervenir dans une situation où un élève a un comportement particulièrement difficile, perturbant régulièrement la classe. L'enseignant est à bout et demande son exclusion. Il s'agit d'un élève en situation de handicap qui a un TDAH.

Situation 4 : Désaccord sur un projet de sortie scolaire

Lors d'une réunion d'équipe, un conflit éclate entre les enseignants de CM2 concernant le choix d'une sortie scolaire. L'un d'eux voudrait emmener ses élèves visiter un château médiéval, l'autre souhaite faire une sortie dans un parc pour marquer le coup avant le départ au collège. Le directeur doit trouver un consensus pour avancer.

Situation 5 : Tensions avec la municipalité

Le directeur doit gérer un différend avec la mairie concernant l'entretien des locaux et le manque de moyens alloués à l'école. Le store de la classe 4 n'est toujours pas réparé. Les relations sont tendues et les enseignants pressent le directeur d'agir.

Le conflit n'est pas par nature négatif

Les conflits sont omniprésents : on ne peut pas les éviter mais les prévenir.

Cela demande de l'écoute et de l'attention. Il y a toujours quelque chose à entendre dans l'expression d'un mécontentement.

Cela permettra au collectif d'avancer.

Trouver des solutions génère de la confiance, de l'estime et du respect.

Le conflit, souvent un problème de communication ?

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous entendez, ce que vous croyez comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a de nombreuses possibilités de ne pas s'entendre. »

Programme

1. Qu'est ce qu'un conflit
- 2. Comment prévenir et/ou réguler un conflit en milieu scolaire**
3. Appréhender les CPS
4. Connaître les outils et les gestes professionnels et les réinvestir.

Comment prévenir et/ou réguler un conflit ?

Analyse vidéo



Lister



Réactions de l'enseignante	
Réactions de l'ATSEM	



CANOPÉ

POINT DE VUE

Commentaires
On ne doit rien dire !

magistere.education.fr

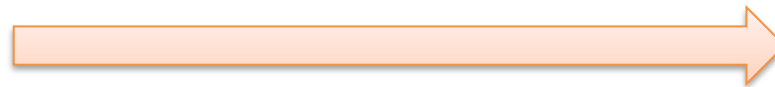
Des réactions réflexes Des réactions à distance

La gestion possible de ce conflit?

Face au conflit, chacun, selon le contexte et sa sensibilité, répond avec une modalité allant de la fuite à l'affrontement.

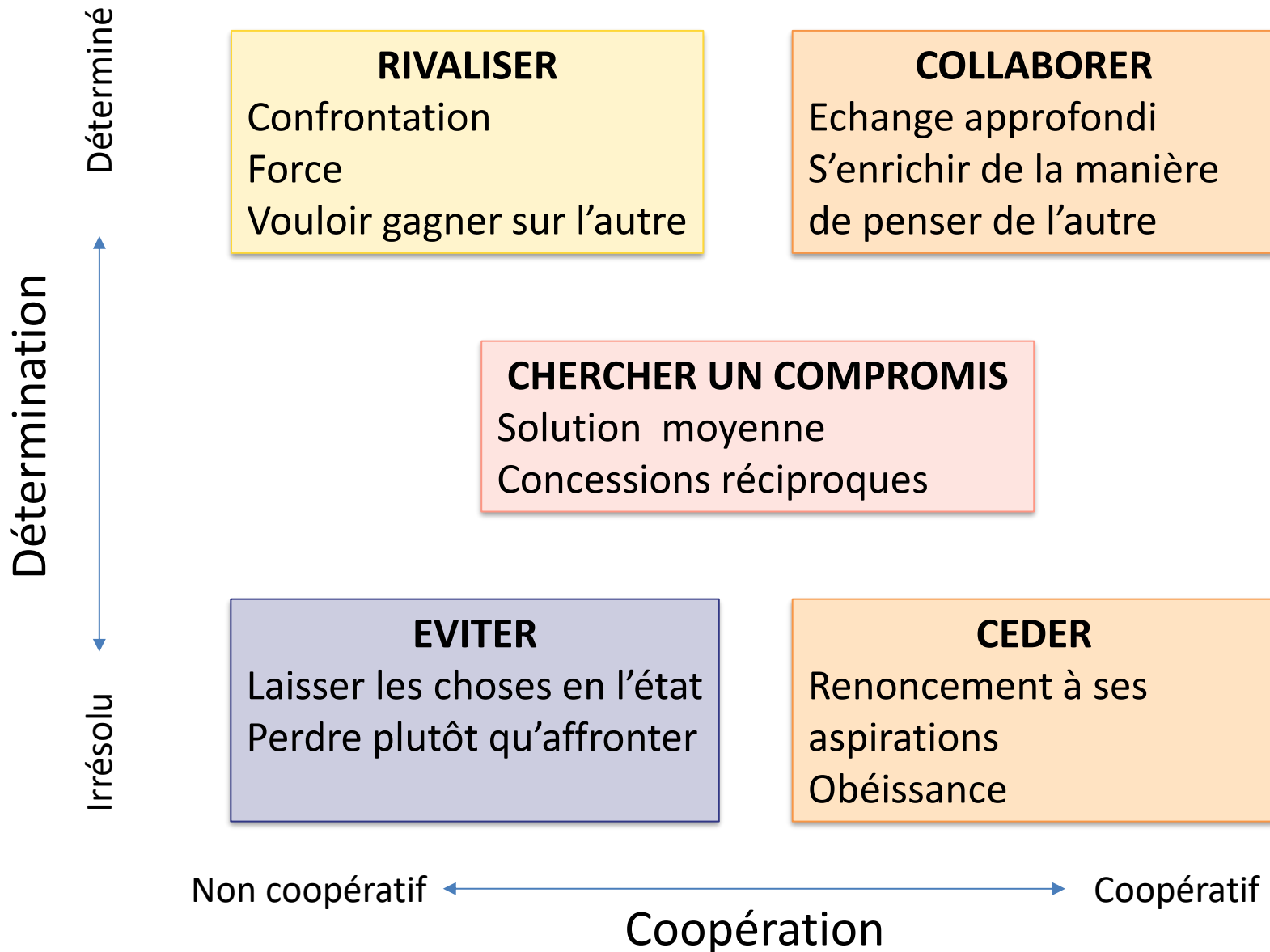
Les réactions possibles au conflit se situent sur un continuum allant de :

Evitement



Utilisation de la violence

Réactions possibles face à un conflit



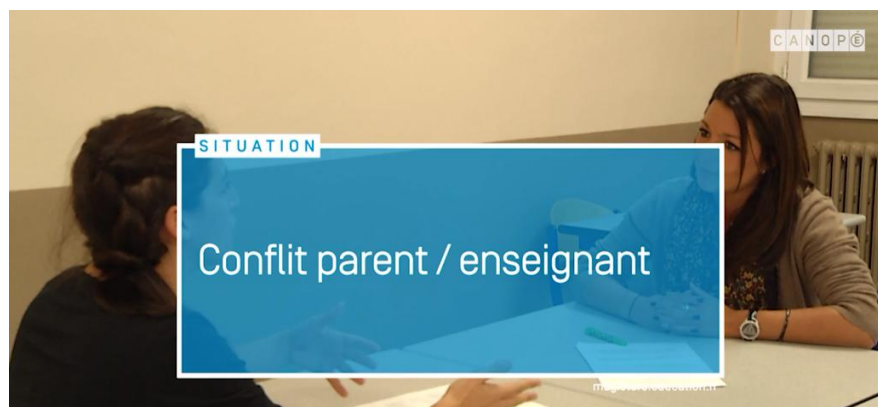
Les pratiques et les interventions qui diminuent
ou augmentent une posture « de pouvoir »

Comment et quand auriez-vous pu intervenir
pour faire baisser la tension dans un conflit ?

[Vidéo ATSEM](#)

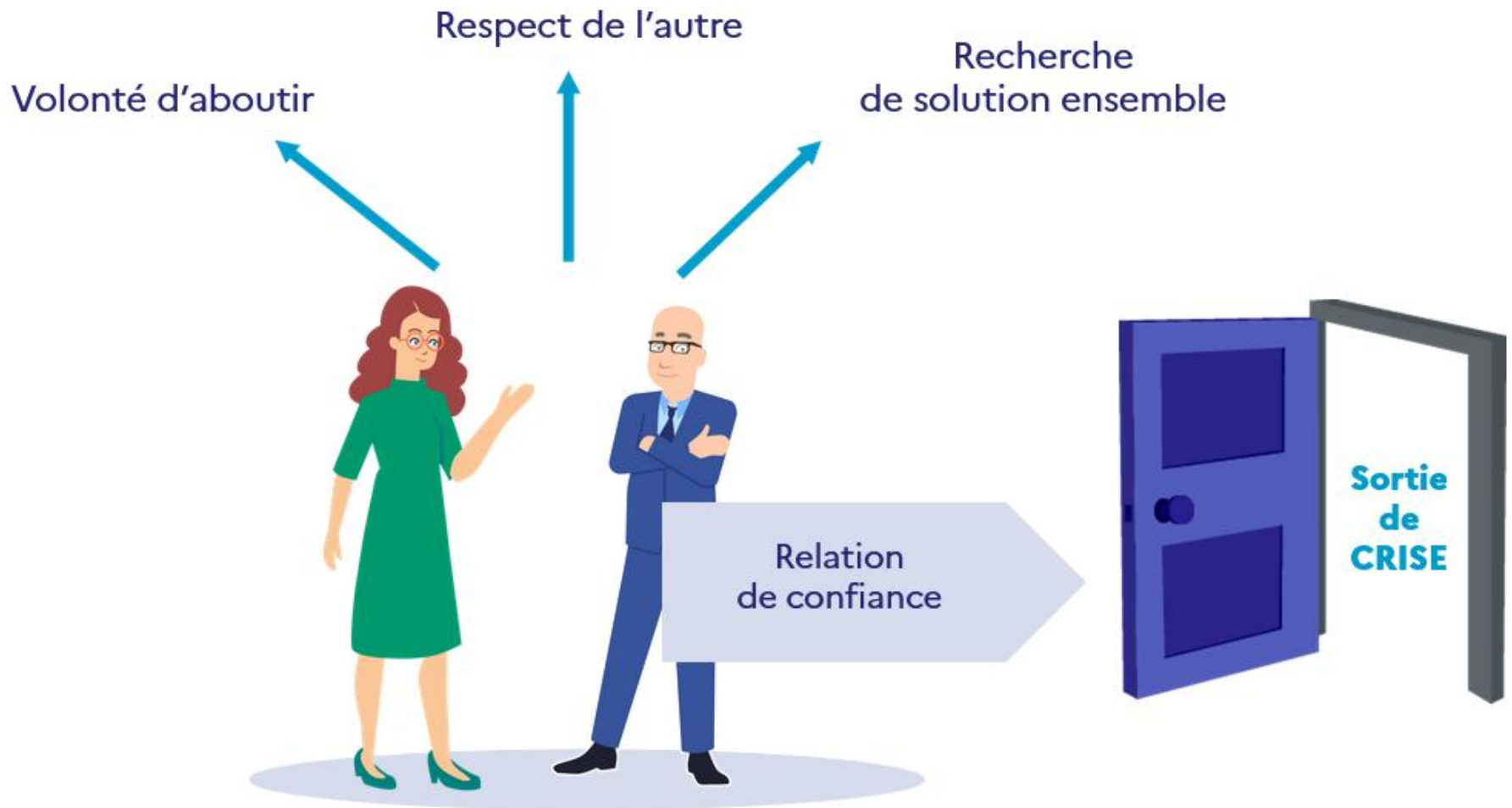
Comment répondre à un parent ?

« Êtes-vous sûre que mon enfant sera au niveau ? »



Identifiez les différentes réactions de l'enseignante et leurs effets sur la maman. Quelles modalités de communication ou interventions pourriez-vous envisager?





Liens avec les CPS

- Gestion des émotions



Émotions

Manque d'objectivité

Manque de mesure

- Développement de l'empathie
- Mise en place d'une communication efficace
- Développer des liens sociaux
- Résoudre des conflits

Programme

1. Qu'est ce qu'un conflit
2. Comment prévenir et/ou réguler un conflit en milieu scolaire
- 3. Appréhender les CPS**
4. Connaitre les outils et les gestes professionnels et les réinvestir

Mise en situation : l'île déserte

« Aujourd'hui, nous allons partir en voyage, en voyage sur une île déserte... Nous pouvons emporter 5 choses en tout. Mais il faut nous mettre d'accord sur nos bagages ! La place est limitée sur le bateau... »



Groupes de 4 à 5 personnes

Mise en situation : l'île déserte

- 1) Choix personnel : « seul, choisissez les 5 choses importantes pour vous à partir des propositions de la fiche que je vais vous remettre. »
- 2) Mise en commun dans chaque groupe
- 3) « Ensemble, mettez-vous d'accord sur les 5 objets à emporter pour le groupe. »
- 4) Présentation des choix d'objets de chaque groupe.

Mise en situation : l'île déserte

Situation tirée du [cartable des CPS](#)

L'intérêt réside dans l'analyse de ce qu'on a vécu.
Quelles stratégies ont été utilisées dans chacun des groupes ?

La définition des CPS

Définition actualisée en 2021 (Santé Publique France)

Un ensemble cohérent et interrelié de capacités psychologiques (cognitives, émotionnelles et sociales), impliquant des connaissances, des processus intrapsychiques et des comportements spécifiques, qui permettent de renforcer le pouvoir d'agir (empowerment), de maintenir un état de bien-être psychique, de favoriser un fonctionnement individuel optimal et de développer des interactions constructives.

Les trois grandes catégories de CPS

Source : Santé Publique France



Compétences cognitives

Impliquent des activités mentales



Compétences émotionnelles

Impliquent des processus affectifs



Compétences sociales

Impliquent des comportements

Compétences
intra-personnelles

Compétences
inter-personnelles



Les compétences cognitives

CPS générales	CPS spécifiques
Avoir conscience de soi	Connaissance de soi (forces et limites, buts, valeurs, discours interne...)
	Savoir penser de façon critique (biais, influences...)
	Capacité d'auto-évaluation positive
	Capacité d'attention à soi (ou pleine conscience)
Capacité de maîtrise de soi	Capacité à contrôler ses impulsions
	Capacité à atteindre ses buts (définition, planification...)
Prendre des décisions constructives	Capacité à faire des choix responsables
	Capacité à résoudre des problèmes de façon créative



Les compétences émotionnelles

CPS générales	CPS spécifiques
Avoir conscience de ses émotions et de son stress	Comprendre le fonctionnement des émotions et du stress
	Identifier de façon appropriée ses émotions et son stress
Réguler ses émotions (maintien équilibre émotionnel)	Exprimer ses émotions de façon adaptée
	Gérer ses émotions (notamment celles difficiles : colère, anxiété, tristesse)
Gérer son stress (disposer de ses ressources, fonctionnement optimal)	Réguler son stress au quotidien
	Capacité de coping en situation d'adversité (stratégies d'adaptation pour faire face)



Les compétences sociales

CPS générales	CPS spécifiques
Communiquer de façon constructive	Capacité d'écoute empathique
	Communication efficace (valorisation, formulation claire...)
Développer des relations constructives	Développer des liens sociaux (aller vers l'autre, entrer en relation, nouer des amitiés...)
	Développer des attitudes et comportements prosociaux (acceptation, collaboration, coopération, entraide...)
Résoudre des difficultés	Savoir demander de l'aide
	Capacité d'assertivité et de refus
	Résoudre des conflits de façon constructive

Le développement des compétences psychosociales permet d'agir sur...

Le climat scolaire

La réussite scolaire

La réussite professionnelle

La santé globale

La sécurité

>> Moins de comportements à risque et de mal-être

>> Moins d'addictions et de problèmes de santé

Programme

1. Qu'est ce qu'un conflit
2. Comment prévenir et/ou réguler un conflit en milieu scolaire
3. Appréhender les CPS
- 4. Connaitre les outils et les gestes professionnels et les réinvestir**

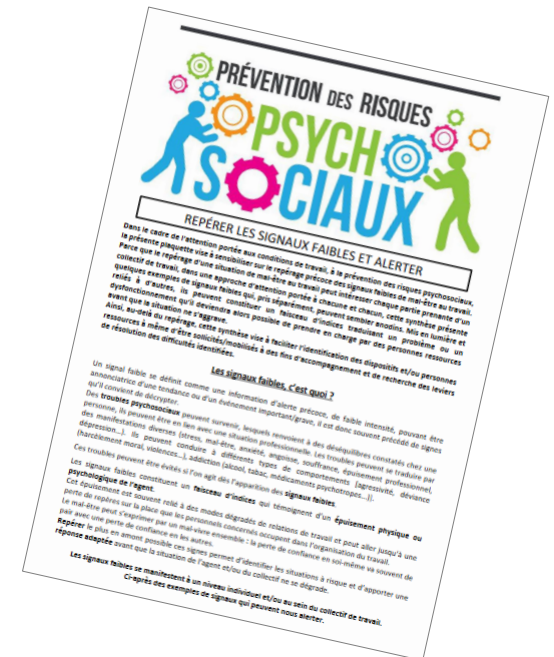
En tant que directeur d'école

Je peux agir sur :

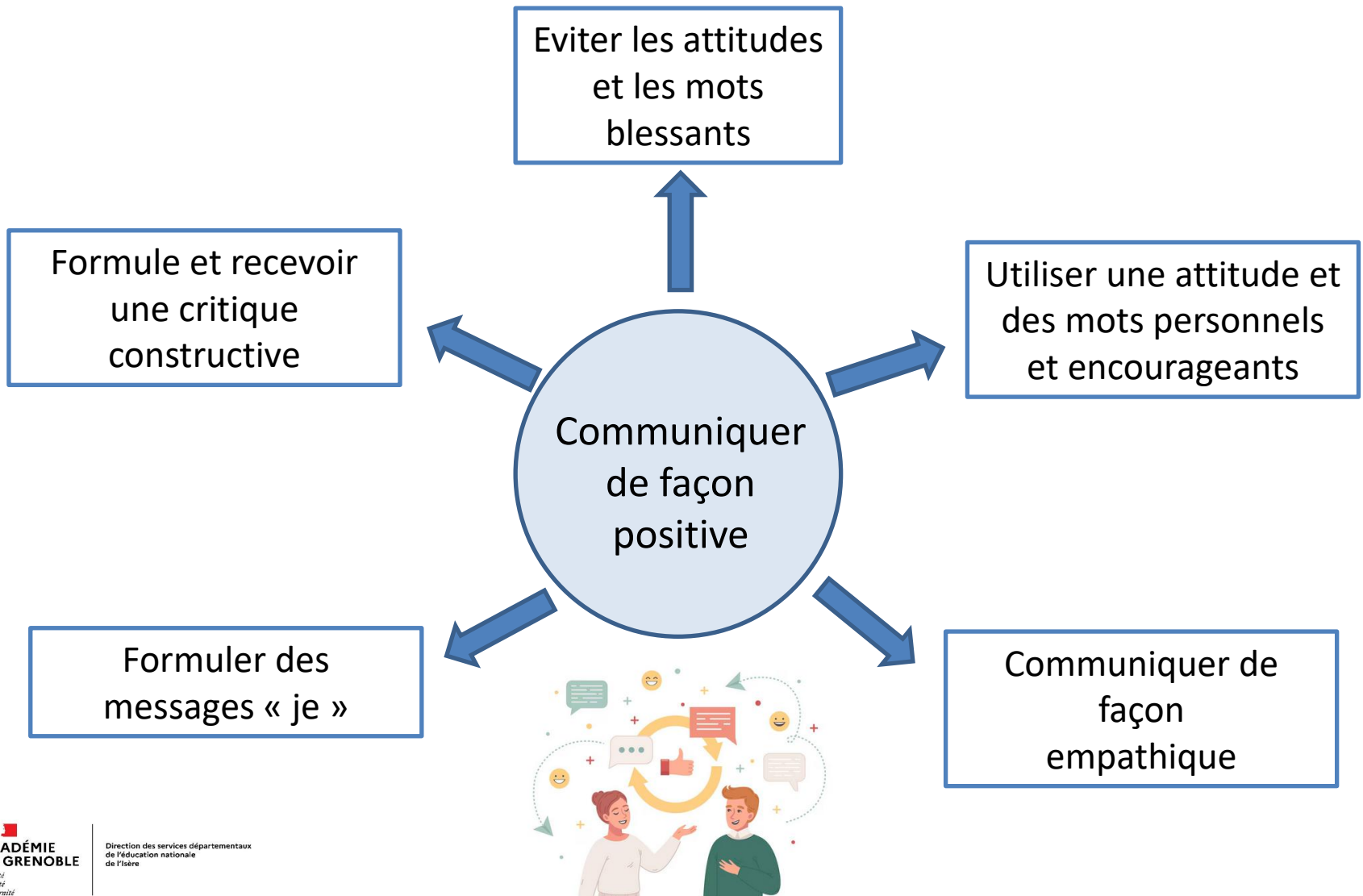
- ▢ La prévention des RPS au sein de mon équipe
- ▢ Une communication positive qui se veut modélisante
- ▢ Le développement des CPS des personnels
- ▢ Le développement des CPS des élèves : diffusion des ressources / pilotage pédagogique / projet d'école

Prévention des RPS

RPS : Risques Psycho Sociaux – Plaquette de l'académie de Grenoble
<https://www1.ac-grenoble.fr/media/38992/download>



Communication positive



Développer les CPS des personnels : incarner/impulser en tant que directeur d'école

Qu'identifiez-vous comme situations ou moments clés qui permettent de jouer un rôle modélisant auprès de votre équipe ?



Le prescrit

Expérimentés et évalués de janvier à juin 2024, les cours d'empathie sont généralisés à l'école à compter de la rentrée scolaire de septembre 2024.

Au-delà des cours d'empathie, l'enjeu est de développer les CPS des élèves.

En tant que directeur d'école, votre rôle est essentiel dans la **diffusion des ressources institutionnelles**.

Les kits Eduscol : 3 volumes



[Volume 1 paru
en janvier 2024](#)

Compétences cognitives - Accroître sa compréhension de soi -
S'autoévaluer positivement
Compétences émotionnelles - Accroître sa compréhension des
émotions - Accroître sa connaissance des émotions
Compétences sociales - Communiquer de façon constructive -
Communiquer de façon empathique



[Volume 2 paru
en Février 2024](#)

Connaître ses buts personnels
Renforcer son attention
Identifier ses émotions
Réguler ses émotions (agréables et désagréables)
Communiquer de façon efficace et positive
S'affirmer par le consentement et le refus



[Volume 3 paru
en sept 2024](#)

Atteindre ses buts et gérer ses impulsions
Résoudre des problèmes de façon créative et efficace
Réguler son stress
Exprimer ses émotions de façon constructive
Développer des liens et comportements pro-sociaux
Résoudre des conflits de façon constructive et savoir demander de
l'aide

Vidéos de Damien Tessier :





**Merci pour
votre
ATTENTION**

Des questions ?