

FICHE N° 4 : Quelques repères pour agir en situation conflictuelle

Lorsque des élèves font part d'une difficulté au professeur principal, leur expression se situe toujours sur le registre émotionnel, ils expriment un "ressenti", parfois un malaise. Il arrive que cette émotion soit partagée par le groupe qui "fait front" (dans ce cas c'est souvent le délégué qui parle !)

Cette fiche fait des propositions pour prendre la juste mesure de la difficulté et pour agir. Ce n'est pas une marche à suivre.

Exemple : Evoquant telle matière, des élèves disent " Le professeur ne se fait pas respecter, on ne peut pas travailler ". Par ailleurs, en tant que professeur principal, je sais que certains d'entre eux ont été collés pour indiscipline, le collègue m'a dit que la classe est difficile, qu'elle ne travaille pas.

Maîtriser sa propre émotion.	Émotion qui ne manque pas d'être présente et qu'il faut calmer, elle empêche de décoder correctement la situation. Manifester cette émotion serait négatif, répondre dans la précipitation expose au risque d'une intonation de voix qui ne correspondrait pas au propos. L'essentiel du message entendu est dans l'intonation, beaucoup plus que dans les mots.	<i>Avec moi, ça va, ils me respectent. C'est vrai qu'ils sont mal éduqués, peu courageux. Ils sont gonflés de se plaindre. Il va falloir que je fasse quelque chose, on ne peut pas laisser faire. Et dans les autres cours, comment sont-ils ?</i>
Ne pas céder à la tentation d'évitement.	C'est-à-dire d'éluder le problème. Le conflit fait partie de la vie d'un groupe, mais il est consommateur d'énergie, on ne doit pas s'épuiser. Il faut le prendre en compte simplement.	<i>Éviter une réponse du type : d'accord, je vous ai entendu, je vais lui parler, faites des efforts de votre côté ; pour finalement : ne rien faire de précis.</i>
Se dispenser d'un discours moralisateur.	Forcément culpabilisant donc ne pas évoquer de valeurs, ne pas juger. Ce n'est pas le moment de parler du respect des professeurs, les élèves ne manqueraient pas de dire qu'ils doivent aussi être respectés.	<i>Pas de " vous devriez travailler, vous taire pendant que..., être tolérants ..., il n'est pas normal que ..."</i>
Accueillir les propos des élèves, écouter.	Accepter l'expression de la difficulté qui est celle des élèves et <u>seulement</u> la leur. Il s'agit essentiellement d'écoute présente. Faire préciser, favoriser la prise de parole de chacun, " dégonfler ", faire tomber la charge émotionnelle.	
Faire émerger l'expression d'un besoin.	Faire formuler et (ou) reformuler les faits, les comportements qui ne sont pas acceptés.	<i>Besoin de calme pour travailler. Besoin d'explication de la part du professeur. Besoin de consignes de travail précises. Besoin de participer, d'être actif.</i>
Rappeler les droits et devoirs de chacun.		<i>Droit au calme/Devoir de travailler. Droit à des explications / Devoir de (se) poser des questions.</i>
Elaborer des règles comportementales.	Ne pas apporter de solution, ni se poser en arbitre, mais faire émerger des propositions de règles (régler la situation !).	