



## Pour aller plus loin. La gestion des conflits, épineux

### problème.

*Savoir gérer les conflits est essentiel, mais complexe. Les éléments ci-dessous vous donnent quelques pistes et ne prétendent nullement traiter complètement ce point, bien au contraire. Si vous êtes face à un conflit, prenez des conseils, entourez-vous de personnes expérimentées, travaillez en équipe à la recherche de solutions. Plus généralement, formez-vous sérieusement si vous devez travailler avec des enfants ou des adolescents qui peuvent vite « monter dans les tours » ou « casser un câble » comme on dit...*

REGARDEZ les films « **L'esquive**, 2004 » de [Abdellatif Kechiche](#) et « **Entre les murs** 2008 » de Laurent Cantet. Demandez-vous quelle serait votre attitude dans ces situations et imaginez ce que vous pourriez proposer à ces jeunes si vous étiez leur accompagnateur de scolarité.

1. Il vaut mieux **prévenir** les conflits et repérer les jeunes, les situations et les tandems qui sont susceptibles de « dérapier ».
  - ✓ Bien poser le cadre et les règles. Faire des rappels réguliers. Réguler les petits écarts avant qu'ils ne deviennent grands.
  - ✓ Avoir une double présence : celle de l'exercice et des devoirs et celle de la relation, du fonctionnement du groupe.
  - ✓ Être en forme. La fatigue rend nerveux et peut conduire à sur réagir de manière inappropriée.
  - ✓ Pratiquer l'exemplarité et l'assertivité. Ceci demande de l'entraînement... avant !
2. Ensuite, dans le **traitement** du conflit, il faut bien distinguer les conflits entre les jeunes ou enfants, et le conflit que vous pouvez avoir avec un jeune (ou plusieurs). ...
  - ✓ Si possible ne pas traiter à chaud. Dans un premier temps éloigner physiquement les protagonistes l'un de l'autre.
  - ✓ Ne tentez pas de raisonner une personne énervée. Isolez-là et laissez la vapeur descendre avant de commencer à écouter.
  - ✓ Trouvez un médiateur si vous êtes impliqués.
  - ✓ Soyez médiateur et négociateur si vous départagez des belligérants.
  - ✓ Vous avez le droit de commettre une erreur et de vous excuser. La règle est le respect de chacun... l'humiliation, colère, haine, envie de vengeance, sont les ennemis de ce respect.
  - ✓ La recherche des raisons du conflit donne rarement quelque chose (chacun étant persuadé qu'il réagit normalement à l'agression de l'autre). Centrez-vous sur des engagements réciproques de résolution (changer de groupe, apprendre à parler à son tour avec un bâton de parole, organiser le défoulement comme rituel, autres... etc.)
  - ✓ Un point clef est de parvenir à ce que chacun se décentre (c'est le plus dur) pour regarder la situation selon la perspective de l'autre. Impossible à chaud.