

UNITE II : PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS EN MILIEU SCOLAIRE

Objectif général

Développer les compétences des enseignants des EQAmE à la prévention et à la gestion des conflits en milieu scolaire.

Objectifs spécifiques

- S'approprier les concepts liés aux conflits.
- Identifier les types et les causes de conflits en milieu scolaire.
- Analyser leurs impacts.
- Développer des stratégies de prévention et de gestion des conflits en milieu scolaire.

Plan de formation

Introduction

- Elucidation conceptuelle
- Typologie et causes des conflits en milieu scolaire
- Effets des conflits en milieu scolaire
- Stratégies de prévention et de gestion des conflits

Conclusion

Pré-test

Travail individuel

Durée : 1h

1. Définissez les concepts suivants : le conflit, la prévention d'un conflit, la gestion d'un conflit.
2. Citez trois causes probables de conflits en milieu scolaire et précisez pour chaque cause deux effets.
3. Complétez à partir du modèle suivant le tableau ci-dessous :

Attitudes	Avantages	Inconvénients
Ecoute		
Patience		
Souplesse		
Impartialité		
Maitrise de soi		
Recul		
Fermeté		

INTRODUCTION

L'école est une institution, une organisation où se côtoient diverses personnes aspirant au même objectif qui est celui de l'épanouissement et de la réussite scolaire des apprenants. La faible capacité à prévenir et à gérer les conflits est une difficulté qui affecte sérieusement le milieu de travail et compromet l'atteinte des résultats de l'institution scolaire. En effet, les conflits en milieu scolaire ont pris une telle ampleur ces dernières années que les acteurs du système éducatif à tous les niveaux sont unanimes à réclamer la prise de mesures susceptibles d'endiguer le phénomène.

La présente unité s'inscrit dans cette dynamique. Elle vise à renforcer les compétences des enseignants des EQAmE sur la prévention et la gestion des conflits en milieu scolaire.

I. ELUCIDATION CONCEPTUELLE

Pour mieux prévenir et gérer les conflits en milieu scolaire, la compréhension des concepts suivants est nécessaire.

1.1. Le conflit

Le concept « conflit » vient du latin « conflictus » qui signifie « choc ». Le choc peut se manifester à travers la lutte, le combat, la guerre, le terrorisme et infliger des pertes aux adversaires.

De manière générale, le conflit est une relation entre deux ou plusieurs parties qui ont ou pensent qu'elles ont des objectifs incompatibles et/ ou des attitudes incompatibles.

1.2. Le conflit en milieu scolaire

En milieu scolaire, les conflits existent aussi du fait que l'école est une microsociété à l'image de la société. Les intérêts parfois divergents des acteurs, leurs personnalités diverses, le style de gestion sont souvent sources de conflits. Ces éléments peuvent créer un blocage au niveau des mécanismes normaux de prise de décision de sorte qu'un acteur ou un groupe d'acteurs éprouve des difficultés à agir.

1.3. La prévention des conflits en milieu scolaire

Il existe plusieurs définitions du terme « prévention » mais qui se rejoignent en général. Dans le dictionnaire Larousse ; Edition 2009, le concept est défini comme *l'ensemble des dispositions prises pour prévenir un danger, un risque, un mal.*

La prévention des conflits peut se comprendre comme l'ensemble des mesures à prendre, des aptitudes à adopter pour les éviter ou pour les empêcher de se généraliser. En milieu scolaire, elle renvoie à toutes les mesures, les initiatives prises par les acteurs de l'éducation ; les attitudes qu'ils adoptent pour éviter que les conflits surviennent en milieu scolaire ou au cas contraire, qu'ils ne se généralisent et empêchent le bon fonctionnement de l'institut.

1.4. La gestion des conflits en milieu scolaire

C'est l'action de maîtriser les situations conflictuelles par des méthodes appropriées. Elle consiste à choisir une solution et à la mettre en œuvre. A l'école, il s'agit de fournir aux acteurs du système éducatif, principalement aux enseignants, des stratégies pour résoudre les conflits de manière constructive en rendant l'environnement scolaire convivial et apaisé.

II. TYPOLOGIE ET CAUSES DES CONFLITS EN MILIEU SCOLAIRE

2.1. Typologie des conflits en milieu scolaire

Dans la société, les conflits peuvent être qualifiés de nombreuses manières. Selon les acteurs en présence (leur nombre, leur âge, leur position hiérarchique,...), le sujet du conflit (avantage, pouvoir, héritage,...), l'évolution du conflit (déclaré, latent, refoulé,...).

De nos jours, on dénombre plusieurs types de conflits au Burkina Faso. Ce sont :

- les conflits entre agriculteurs et éleveurs ;
- les conflits fonciers,
- les conflits intercommunautaires (populations déplacées et celles résidentes) ;
- les conflits politiques ;
- les conflits idéologiques conduisant à l'extrémisme violent ;
- les conflits intergénérationnels ;
- les conflits liés aux groupes d'auto-défense ;
- les conflits en milieu scolaire.

« *Les conflits qui affectent le plus souvent la scolarisation des enfants sont les conflits au sein du secteur de l'éducation* »¹⁶. Dans le texte introductif du *module E - Gestion des ressources humaines - Gestion des conflits*¹⁷, on distingue trois types de conflits en milieu scolaire Selon les acteurs en présence et la diversité de leurs opinions, *GRH - UE3* -. Ce sont :

- les conflits interpersonnels (entre deux élèves, deux enseignants, un élève et un enseignant, le chef d'établissement et un enseignant ou un élève,...) ;
- les conflits intergroupes (entre deux classes, des enseignants et des élèves ou des parents d'élèves, entre des enseignants et les membres de l'administration,...)
- les conflits individu-groupe (entre le chef d'établissement et les enseignants, entre un enseignant et sa classe, un élève et ses camarades,...).

2.2. Quelques causes potentielles des conflits en milieu scolaire

Les causes des conflits en milieu scolaire sont multiples. On peut citer entre autres :

- la méconnaissance des textes par les acteurs;
- le mépris des textes ;
- l'inconscience ou la mauvaise foi de certains acteurs ;
- la mauvaise moralité ;
- l'insuffisance d'information ;
- l'incompétence de certains acteurs ;
- la divergence d'opinions ;
- la mauvaise gestion des ressources;
- le mauvais management ;
- les propos désobligeants ;
- le refus de l'autorité;
- le favoritisme, l'esprit partisan ;
- etc.

¹⁶ « *Education et Conflits* », UNICEF RDC, Septembre 2012

¹⁷, « Introduction du sous-module «Gestion des conflits», GRH2a_conflict.pdf, <http://gse.usenghor-francophonie.org/>

III. EFFETS DES CONFLITS EN MILIEU SCOLAIRE

Le conflit est un élément normal des processus de développement. Il est inévitable et nécessaire à la dynamique de travail, de la vie humaine. Bien géré, il entraîne des changements positifs. Inversement, il peut dégénérer et prendre une tournure violente.

3.1. Les effets positifs des conflits en milieu scolaire

En général, les conflits engendrent des effets négatifs. En milieu scolaire, ils sont plus déterminants à cause du blocage qu'ils provoquent le plus souvent à travers la fermeture des écoles, le départ du corps enseignant, la généralisation des crises au niveau local et même national. Pourtant, les conflits scolaires permettent d'interroger l'efficacité du système éducatif. On y procède souvent à des changements (personnel, mode de gestion, équipement, approches pédagogiques,...) et à la mise en place de nouvelles structures de gestion. La naissance de conflits offre aussi l'occasion de développer de nouveaux modules spécifiques de formation des enseignants et de renforcer leurs compétences. Par l'implication, la responsabilisation des acteurs que leur résolution impose, les conflits contribuent au renforcement de la cohésion sociale et à la consolidation de la paix.

3.2. Les effets négatifs des conflits en milieu scolaire

Les conséquences néfastes des conflits en milieu scolaire sont multiples. Au pire des cas, les situations conflictuelles entraînent des risques de cessation du fonctionnement du système scolaire dans sa totalité. Cet impact détériore la qualité de l'offre éducative. En outre, elles peuvent provoquer la/le/l' :

- solitude/ isolément de certains acteurs ;
- refus de collaboration ;
- destruction des infrastructures et du matériel ;
- abandons scolaires ;
- résultats scolaires médiocres ;
- blessures, maladies, mort.

IV. STRATÉGIES DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS

Il est possible de vivre en paix à l'école en faisant la promotion de stratégies de prévention et de gestion de conflits. Elles permettent de prendre des mesures pour éviter que les conflits ne s'installent. De plus, elles servent à inculquer aux apprenants des valeurs, des qualités et des attitudes telles que l'honnêteté, la tolérance, la coopération et le respect mutuel, la communication, la citoyenneté responsable. La culture de ces valeurs citoyennes préviennent les conflits et favorisent leur résolution.

Il existe plusieurs stratégies de prévention et de gestion des conflits en milieu scolaire. Cependant, le choix doit être effectué en fonction de la volonté des acteurs et de l'importance du conflit.

4.1. Stratégies de préventions des conflits

Bon nombre de mesures ou d'attitudes peuvent être adoptées pour prévenir les conflits en milieu scolaire. Il s'agit entre autres de/d' :

- former les acteurs sur les principes de vie en société ;
- définir clairement les règles de collaboration et de gestion à l'avance ;

- respecter les principes de bonne gestion tels que l'écoute, la communication, l'acceptation de la diversité, des opinions contradictoires, du respect inconditionnel, du respect des décisions prises, la maîtrise de soi, la remise en cause, le calme, la lucidité et le dévouement ;
- élaborer le règlement intérieur de l'école avec la participation des différents acteurs ou de le contextualiser si nécessaire ;
- mettre en place un sous-club « Prévention et gestion des conflits » ;
- impliquer la communauté dans la gestion des établissements ;
- analyser les causes profondes du conflit afin de le prendre en charge pour qu'il ne déclenche pas.

Dans la pratique :

Enseignez à vos élèves les compétences de négociation qui leur permettront de :

- définir leur conflit (« Quel est le sujet de la dispute ? Pourquoi la dispute a-t-elle éclaté, et comment ? ») ;
- échanger des points de vue et des propositions (« Je pense que nous devrions faire comme cela parce que... ») ;
- examiner la situation à partir des deux points de vue (grâce au jeu de rôle ou au débat, par exemple) ;
- choisir des solutions où les élèves sont tous les deux gagnants (« Aujourd'hui nous choisissons ta solution, demain la mienne, et nous verrons laquelle est la meilleure. ») ;
- parvenir à un accord raisonnable.

Apprenez à vos élèves comment intervenir en qualité de médiateurs pour résoudre les conflits entre leurs camarades de classe de manière constructive. Choisissez une cause de conflit possible ou réelle entre deux de vos élèves. Demandez à ces deux élèves de mettre la situation en scène puis faites intervenir un troisième élève pour qu'il aide ses camarades à trouver un accord. Demandez au troisième élève de s'appuyer sur ce qu'il sait de ses camarades et de sa connaissance du problème en cause pour proposer ce qui, d'après lui, pourrait constituer un bon compromis.

Une fois que tous les élèves ont acquis des compétences de négociation et de médiation, désignez chaque jour deux élèves à tour de rôle, de préférence une fille et un garçon, comme médiateurs/bâisseurs de paix. Faites tourner les rôles de médiateur dans la classe pour que chacun des élèves maîtrise bien ces techniques. Les médiateurs officiels sont chargés d'intervenir dans tout conflit qui ne peut être résolu par les parties concernées.

4.2. les stratégies de gestion des conflits en milieu scolaire

Face aux situations conflictuelles engendrées le plus souvent par des intérêts, des sentiments, des valeurs, des postures et des perceptions divergents naît un climat de tension, de conflit défavorable aux enseignements – apprentissages à l'école. En effet, les individus n'ont pas les mêmes modes de défense ni les mêmes capacités à surmonter les désaccords et devant de telles situations, chaque personne a tendance à adopter une attitude favorable. De là, naissent les tensions. Quand elles sont exprimées, elles deviennent des conflits qui polluent le climat de travail et hypothèquent l'atteinte des objectifs. Pour rétablir une atmosphère saine, favorable au travail et à la collaboration en milieu scolaire, le choix d'un mode ou d'un style de gestion, l'attitude à adopter et la maîtrise du processus de résolution de conflits s'imposent.

4.2.1 Les modes ou styles de gestion

Pour résoudre les conflits en milieu scolaire, l'enseignant peut faire recours aux modes ou styles de gestion suivants :

- **L'arbitrage** : une personne étrangère est choisie dans ce cas par les deux parties pour traiter le problème et elles conviennent de se conformer à sa décision. La neutralité est le critère fondamental de choix de la personne étrangère.
- **La négociation** : les deux parties s'accordent elles-mêmes sur leurs différences. Ce style favorise la logique du « je gagne, tu gagnes »¹⁸.
- **La médiation** : c'est une forme de négociation dans laquelle les parties conflictuelles conviennent de résoudre le conflit de manière permanente en prenant elles-mêmes les décisions nécessaires. Elles choisissent un médiateur qui a pour rôle d'accompagner le processus. Il réunit les protagonistes, d'instaurer le dialogue, de travailler à aboutir à une solution en privilégiant la logique du gagnant-gagnant.
- **la réconciliation** : les deux parties s'entendent et elles aboutissent à une solution durable au problème ; la vraie paix s'installe et commence à croître.
- **La résolution** : elle envisage une tentative mutuelle de résolution du problème de sorte que les relations entre les parties soient modifiées de façon constructive.

En milieu scolaire, ces modes ou styles de gestion de conflits s'avèrent les plus avantageuses. Ils impliquent les acteurs éducatifs dans la résolution du conflit. Leur responsabilité est engagée de sorte qu'ils se forment et deviennent des acteurs de paix quand ils participent au processus de résolution du conflit. En cas de conflit scolaire, le choix du style de gestion appropriée et sa mise en œuvre instaurent un climat favorable au travail et cultivent la paix sociale. Aussi, l'enseignant doit-il adopter le style approprié à chaque situation conflictuelle.

Un exercice d'application est proposé à cet effet pour lui permettre de développer cette compétence.

4.2.2. Les attitudes à adopter

En fonction des différents styles de gestion de conflits, plusieurs attitudes peuvent être adoptées. La collaboration et le compromis sont celles qui sont favorables à la culture de la paix en milieu scolaire.

- **La collaboration** : elle est une posture où l'on s'affirme tout en collaborant. L'objectif est de trouver une solution qui convienne à tous. Cette approche du conflit met l'accent sur les besoins, les désirs, les buts relatifs aux parties en conflit. Elle cherche dans la résolution du conflit à obtenir des résultats qui soient bénéfiques pour tous. En milieu scolaire, on adopte cette attitude pour trouver des solutions créatives aux problèmes afin de satisfaire les intérêts des deux parties impliquées : on apprend, on écoute et on agit en tenant compte des intérêts de l'organisation et des intérêts des personnes dans la dynamique de la construction de la relation.
- **Le compromis** : c'est une attitude à mi-chemin entre l'affirmation de soi et la collaboration. L'objectif est de vite trouver un terrain d'entente. Les parties trouvent une solution rapide et mutuellement acceptable, chaque personne faisant des concessions. L'accent est mis sur la quantité de chose à céder ou à obtenir. Les deux parties ne sont pas forcément à égale satisfaction de l'issue.

¹⁸ Manuel de référence de la CEDEAO_ *Education à la culture de la paix, aux droits humains, à la citoyenneté, à la démocratie et à l'intégration régionale.*

Certaines attitudes telles que le refus de collaboration, le recul, l'injustice, l'impatience, la vanité sont défavorables à la culture de la paix en milieu scolaire. Les qualités recherchées chez un enseignant, un leader pour être un acteur de paix sont la moralité, la transparence, l'incorruptibilité, la responsabilité, la solidarité et la bonne communication. Ces valeurs dans les programmes d'éducation sont enseignées à travers les cours d'éducation civique et morale. Malheureusement, ces cours sont souvent négligés par les enseignants. Pour faire de l'école, « *un vecteur de paix, les suggestions les plus fréquentes sont l'ajout dans le curriculum de cours d'éducation à la paix, de résolution pacifique de conflits, de politesse, d'habillement ou de droits de l'enfant. Cependant, le programme des activités scolaires pour la promotion de la paix dépend avant tout de la formation des enseignants qui dispensent ces cours. De plus, il est important que l'enseignant représente réellement un modèle pour les jeunes et fasse donc preuve d'une moralité irréprochable, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement* »¹⁹.

4.2.3. Les étapes du processus de résolution de conflits en milieu scolaire

Résoudre un conflit, c'est permettre aux protagonistes de comprendre ce qu'ils vivent et les aider à trouver en eux-mêmes et par eux-mêmes les solutions pour le gérer et en maîtriser les effets à l'instant de la crise mais aussi chaque fois que des problèmes surgissent.

De ce fait, la médiation est particulièrement pertinente comme technique de gestion de conflits dans les établissements, pour traiter des désaccords, des différends liés à des relations qui s'inscrivent dans la durée. Elle permet de développer une culture de gestion constructive des conflits au quotidien. En effet, elle apporte un espace, un temps pour être entendu, pour se confronter à l'autre et s'expliquer, et ainsi apprendre à résoudre un conflit autrement que par le rapport de force. Les différentes étapes du processus se présentent comme suit :

- **Etape 1 : Etablir les faits**

C'est l'étape de l'accueil des protagonistes et du médiateur. Elle crée une atmosphère susceptible de mettre à l'aise les partenaires dans le conflit. C'est le lieu où les règles à respecter pendant le processus sont définies.

- **Etape 2 : Poser le problème**

Il s'agit d'identifier clairement le problème et les besoins des deux parties. A cette étape, les questions suivantes s'imposent : Quelles sont les personnes impliquées ? Que veulent-elles réellement ? Que se passe-t-il réellement ? Quels sont les buts des parties ?

Il est donc nécessaire de clarifier les perceptions, de reformuler les points de vue de chaque partie et du médiateur, de les résumer.

- **Etape 3 : Rechercher les causes**

C'est l'accompagnement des parties vers le dialogue. En général, on s'intéresse aux conflits et on ignore les causes sous-jacentes, ce qui fait qu'ils perdurent et même se répètent souvent. A ce niveau, il est intéressant pour l'enseignant de procéder dans les premiers moments et à chaque fois à l'étude du milieu en rapport avec la prévention et la gestion des conflits. Il pourrait alors répertorier les conflits de l'école, les analyser afin d'identifier les causes et proposer des solutions efficaces.

¹⁹ « *Education et Conflits* », UNICEF RDC, Septembre 2012

- **Etape 4 : Choisir les solutions appropriées**

Ici, il s'agit de choisir des solutions entre plusieurs possibilités de solutions pour résoudre le problème. L'éventail des possibilités doit être très large pour permettre de trouver une ou deux solutions applicables, susceptibles de satisfaire les parties. Ensuite, il est important de faire le choix des options qui satisfont les besoins communs des parties. Matériellement, c'est la rédaction d'une proposition d'accord qui valide le choix des solutions.

- **Etape 5 : Mettre en œuvre la solution retenue**

L'implantation des solutions retenues conduit à prendre des engagements et des décisions dont le résultat est la transformation de la situation. Chaque partie s'engage à respecter parfaitement les points d'accord pour le retour de la paix et sa consolidation.

- **Etape 6 : Mesurer les résultats des solutions mises en place et les comparer à la situation initiale**

On peut considérer que les conflits sont les indicateurs d'un besoin de changement dans le mode de relation entre les personnes et les sources de transformation possible de ces relations. Il peut être sage d'envisager une période d'essai pour vérifier l'adéquation des solutions choisies ou pour les adapter afin de mesurer les progrès.

- **Etape 7 : Pérenniser la solution**

Il s'agit de formaliser la solution retenue et si possible des systèmes de régulation. En milieu scolaire, ce sont les sous-clubs « prévention et gestion des conflits » qui assurent cette mission. On pourrait même la généraliser.

V. EXERCICES D'APPLICATION

Exercice 1 : Etude de cas

Dans une EQAmE X, un conflit naît entre un enseignant et son chef d'établissement. L'enseignant trouve que ce dernier ne le respecte pas comme il faut dans l'exercice de sa profession et le plus souvent, il est sous-estimé devant ses élèves. Il ressort que c'est une maladresse courante de sa part. Lors d'un conseil d'enseignants, il le met en garde : « Si vous recommencez une telle attitude à mon égard, ça risque de chauffer ». Le chef d'établissement blessé dans son amour propre lui rétorque que la gestion de l'établissement lui donne certaines prérogatives et que si cela ne lui convient pas, il peut soit quitter l'établissement ou le faire quitter. Le conseil des enseignants se subdivise en deux groupes : l'un solidaire à l'enseignant et l'autre au chef d'établissement. Le groupe qui est solidaire à l'enseignant, entreprend des actions de sabotages de sorte que le climat scolaire devienne invivable voire inapproprié au travail.

1. Quel est le type de conflit présent dans ce cas ?
2. Quel style ou mode de gestion de conflit en milieu scolaire adopteriez-vous pour le résoudre ? Précisez-en les avantages et les inconvénients ?
3. Selon vous, quelle est l'attitude à adopter ?

Exercice 2 : Etude de cas

Madame ou monsieur X est un (e) enseignant (e) d'une EQAmE. A la fin du trimestre, un apprenant X conteste ses notes qui selon lui est faible (07/20). Il mérite selon lui, mieux que cela. Sans chercher à comprendre la plainte l'apprenant et à lui faire comprendre sa note, Madame ou monsieur X fait la sourde oreille et continue à

dispenser les enseignements/apprentissages. Face à cette situation, l'apprenant décide de ne plus participer activement au cours. Pire, il trouve qu'il n'est plus nécessaire de le suivre.

1. Indiquez le type de conflit qui les oppose.
2. Quel style ou mode de gestion de conflit en milieu scolaire adopteriez-vous pour le résoudre ? Précisez-en les avantages et les inconvénients ?
3. Selon vous, quelle est l'attitude à adopter ?

Exercice 3 : Analyse-conflit

A partir du tableau ci-dessous, faites le répertoire des conflits susceptibles de survenir dans votre EQAmE. Relevez leurs causes possibles et indiquez les effets qu'ils entraînent.

Types de conflit	Causes	Effets

CONCLUSION

L'éducation éveille les consciences, inculque des valeurs. Cependant en tant que communauté, l'école est confrontée aux mêmes défis sécuritaires face aux violences de toutes sortes. En revanche, elle est perçue comme un facteur de paix car *les élèves qui ont étudiés, d'après les communautés, sont le plus souvent moins impliqués dans les conflits*²⁰. Pourtant, Les conflits en milieu scolaire affectent régulièrement la scolarité des apprenants. Ils perturbent le déroulement des enseignements/apprentissages, empêchent le fonctionnement normal de l'école et entraînent des abandons scolaires.

Les conflits en milieu scolaire empêchent l'atteinte des objectifs et retardent le développement du système éducatif.

A cet égard, il importe de renforcer les capacités des acteurs à la prévention et à la gestion des conflits en milieu scolaire de manière à promouvoir une culture de la paix et de réduction des violences bien comprise.

POST-TEST

Travail individuel

Durée : 1h

1. Définissez les concepts suivants : le conflit, la prévention d'un conflit, la gestion d'un conflit.
2. Citez trois causes probables de conflits en milieu scolaire et précisez pour chaque cause deux effets.
3. Complétez à partir du modèle suivant le tableau ci-dessous :

²⁰ « Education et Conflits », UNICEF RDC, Septembre 2012

Attitudes	Avantages	Inconvénients
Ecoute		
Patience		
Souplesse		
Impartialité		
Maitrise de soi		
Recul		
Fermeté		

REPONSES ATTENDUES

- 1. le conflit** : Le concept « conflit » vient du latin « conflictus » qui signifie « choc ». Le conflit est une relation entre deux ou plusieurs parties qui ont ou pensent qu'elles ont des objectifs incompatibles et/ ou des attitudes incompatibles. En milieu scolaire, les intérêts parfois divergents des acteurs, leurs personnalités diverses, le style de gestion sont souvent sources de conflits.

 - **la prévention d'un conflit** : c'est une attitude ou un ensemble de mesures à prendre pour éviter qu'une situation (sociale, environnementale, économique,...) ne se dégrade, ou qu'un accident, une épidémie ou une maladie ne survienne. En milieu scolaire, elle renvoie à toutes les mesures, les initiatives prises par les enseignants, la communauté, les autorités éducatives ; les attitudes qu'ils adoptent pour éviter que les conflits surviennent dans en milieu scolaire ou au cas contraire, qu'ils se généralisent et empêchent le bon fonctionnement de l'institut.
 - **la gestion d'un conflit** : C'est l'action de maîtriser les situations conflictuelles par des méthodes appropriées. Elle consiste à choisir une solution et à la mettre en œuvre. A l'école, il s'agit de fournir aux acteurs du système éducatif, principalement aux enseignants, des stratégies pour résoudre les conflits de manière constructive en rendant l'environnement scolaire convivial et apaisé.

2.

Causes	Effets
La divergence d'opinions	Solitude/ isolément de certains acteurs Abandons scolaires Résultats scolaires médiocres Fermeture d'écoles
Les propos désobligeants	Blessures, maladies, morts Refus de collaboration Dysfonctionnement de l'école
La mauvaise gestion des ressources	Destruction des infrastructures et du matériel Refus de collaboration Dysfonctionnement de l'école Démotivation du personnel

3.

Attitudes	Avantages	Inconvénients
Ecoute	Apaisement de la situation, mise en confiance, respect mutuel, bonne ambiance de travail, considération	Lenteur, perte de temps, risque d'influence
Patience	Imprégnation de la situation, absence de précipitation, maîtrise de soi, risque d'erreur amoindri, prise de bonne décision, apaisement	Lenteur, perte de temps, risque de pourrissement, faiblesse
Souplesse	Consensus, adhésion à la solution, apaisement, solution négociée, collaboration, considération	Perte de temps et d'autorité, risque de compromission
Impartialité	Sauvegarde de l'intérêt général, confiance, respect mutuel, bonne ambiance de travail, collaboration	Frustration, blocage
Maitrise de soi	Risque d'erreur amoindri, prise de bonnes décisions, loyauté	Froideur, difficulté de communication
Recul	Distanciation par rapport à l'événement, prise de bonne décision, bonne analyse de la situation, risque d'erreur amoindri, respect mutuel, apaisement	Blocage, frustration, manque d'adhésion, rébellion, isolement
Fermeté	Application des textes, respect de la hiérarchie, efficacité, rapidité, gain de temps, équité	Blocage, frustration, manque d'adhésion, rébellion, isolement