



ACADÉMIE
DE VERSAILLES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Prévention et gestion des conflits

Circonscription de Versailles

Cécile CASSARO-DRONIOU
Référente direction d'école départementale



- ✓ Identification des causes
- ✓ Le positionnement du directeur
- ✓ La communication
- ✓ Approche stratégique du conflit
- ✓ Approche relationnelle du conflit
- ✓ Désamorcer le conflit par l'écoute active
- ✓ Conclusion



Les conflits : identification des leviers ...

- au niveau des parents : difficile d'agir : comment les gérer ?
- au niveau de l'école / du directeur : comment les travailler ?

→ 2 axes à prendre en compte et à travailler

GESTION DES CONFLITS

Renforcer sa légitimité de directeur
pour éviter les conflits et les résoudre



Positionnement



Communication

2 éléments **essentiels** de *posture* qui permettent
d'éviter bien des conflits

PREVENTION ET GESTION DE CONFLITS

- ✓ Identification des causes
- ✓ **Le positionnement du directeur**
- ✓ La communication
- ✓ Approche stratégique du conflit
- ✓ Approche relationnelle du conflit
- ✓ Désamorcer le conflit par l'écoute active
- ✓ Conclusion



Positionnement

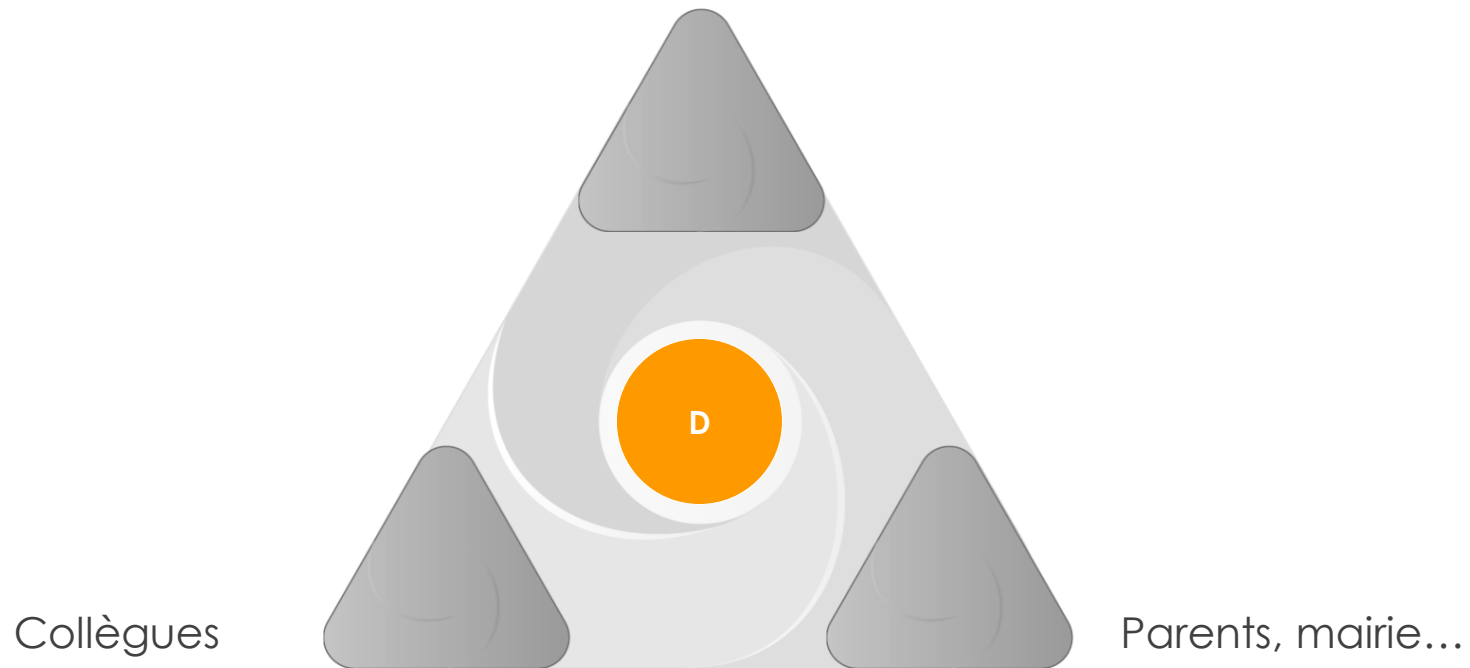
Etre dans **son rôle**, c'est avant tout savoir **se positionner**.

Se positionner, ce n'est **pas seulement à l'endroit des collègues...**



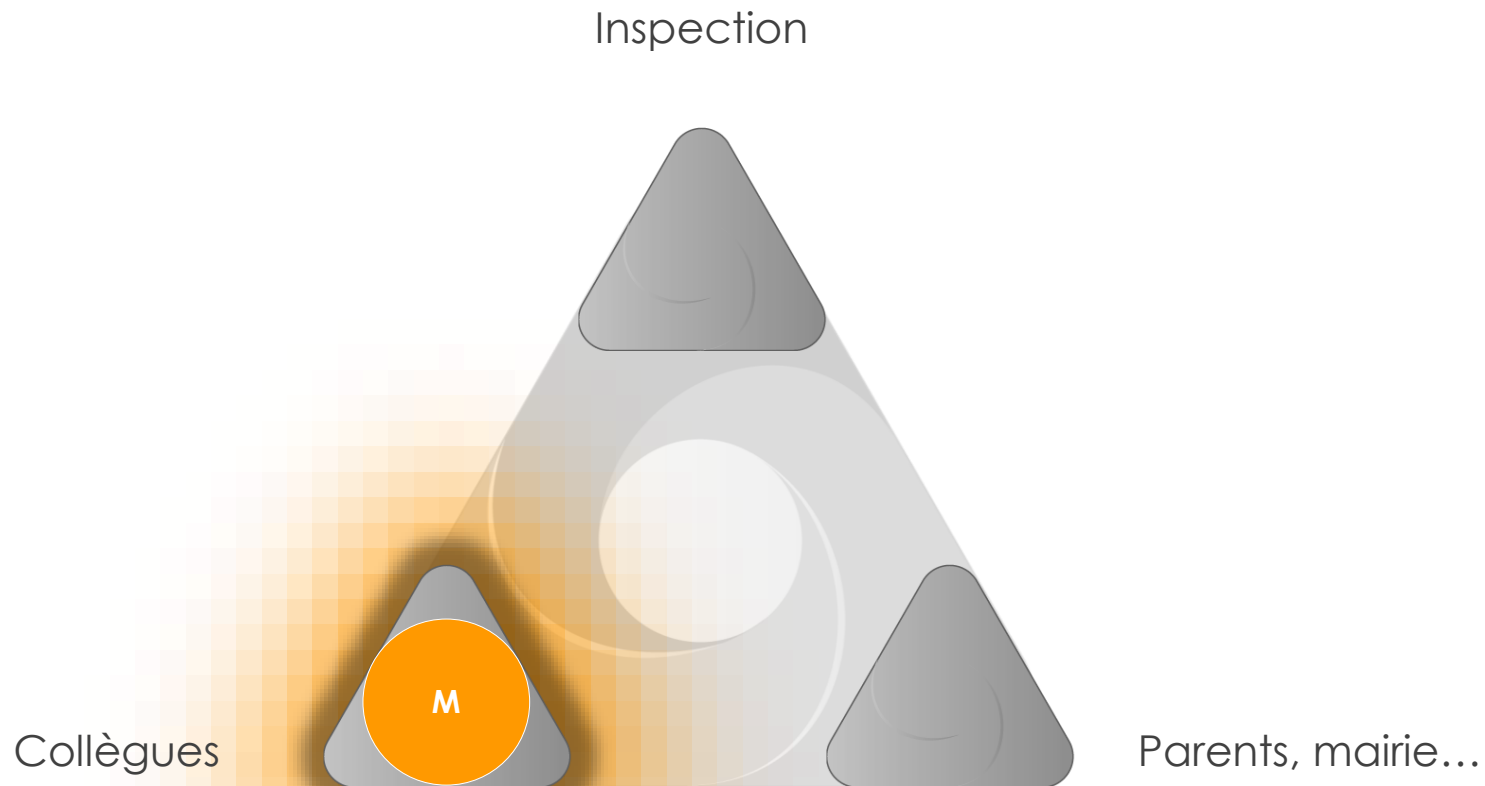
Positionnement > Périmètre

Inspection



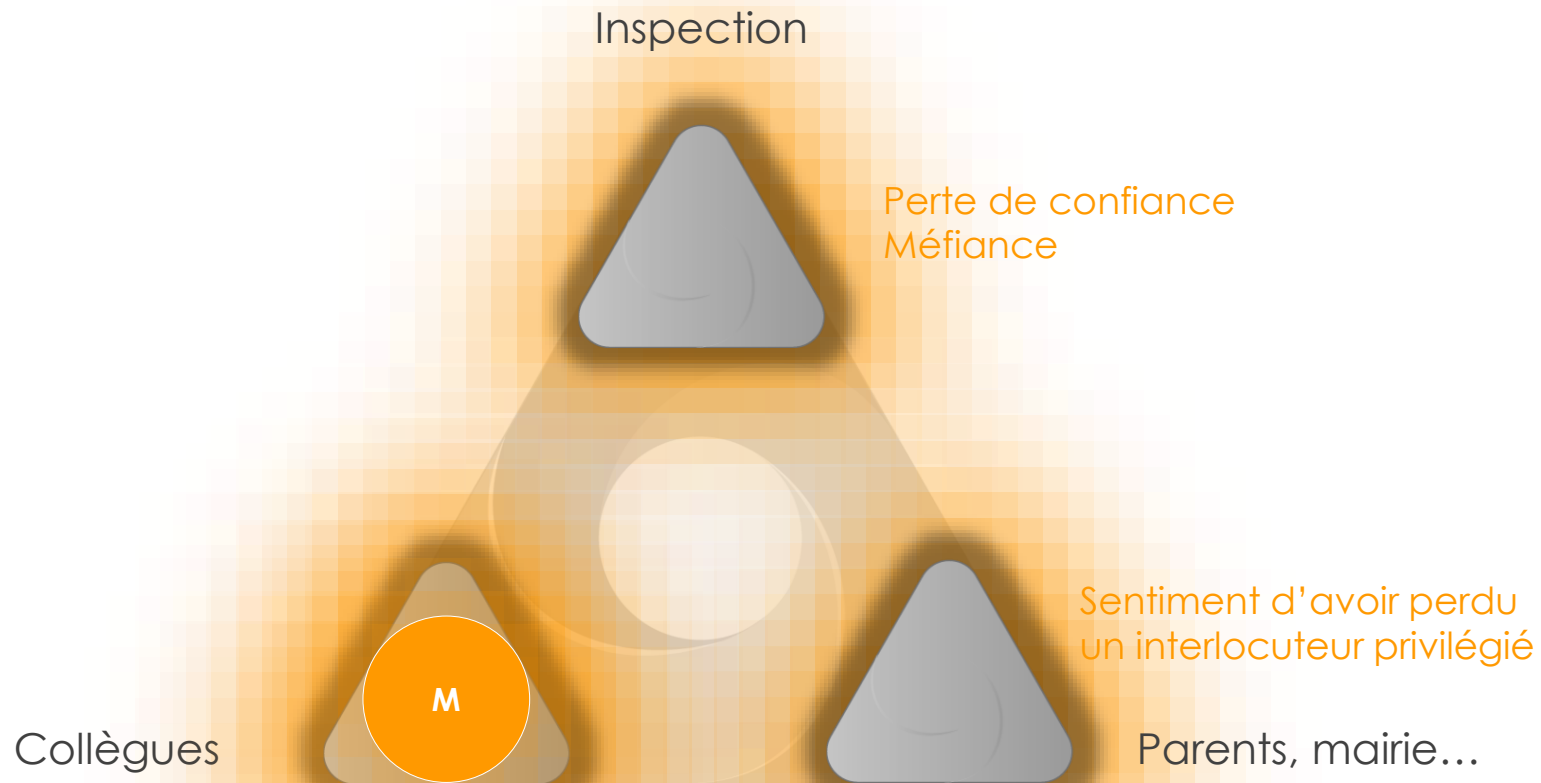


Positionnement > **Dé-positionnement**



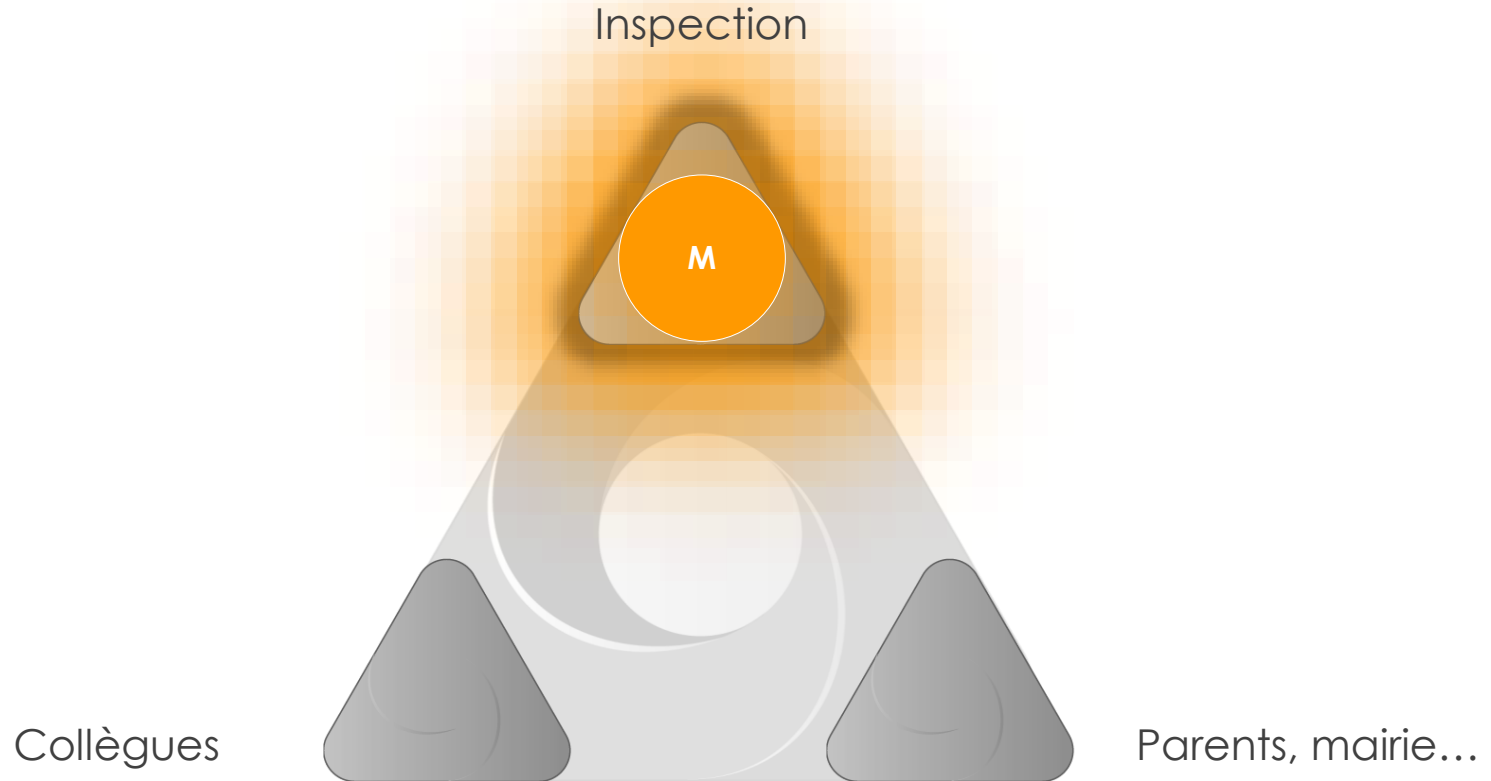


Positionnement > ... et ses conséquences



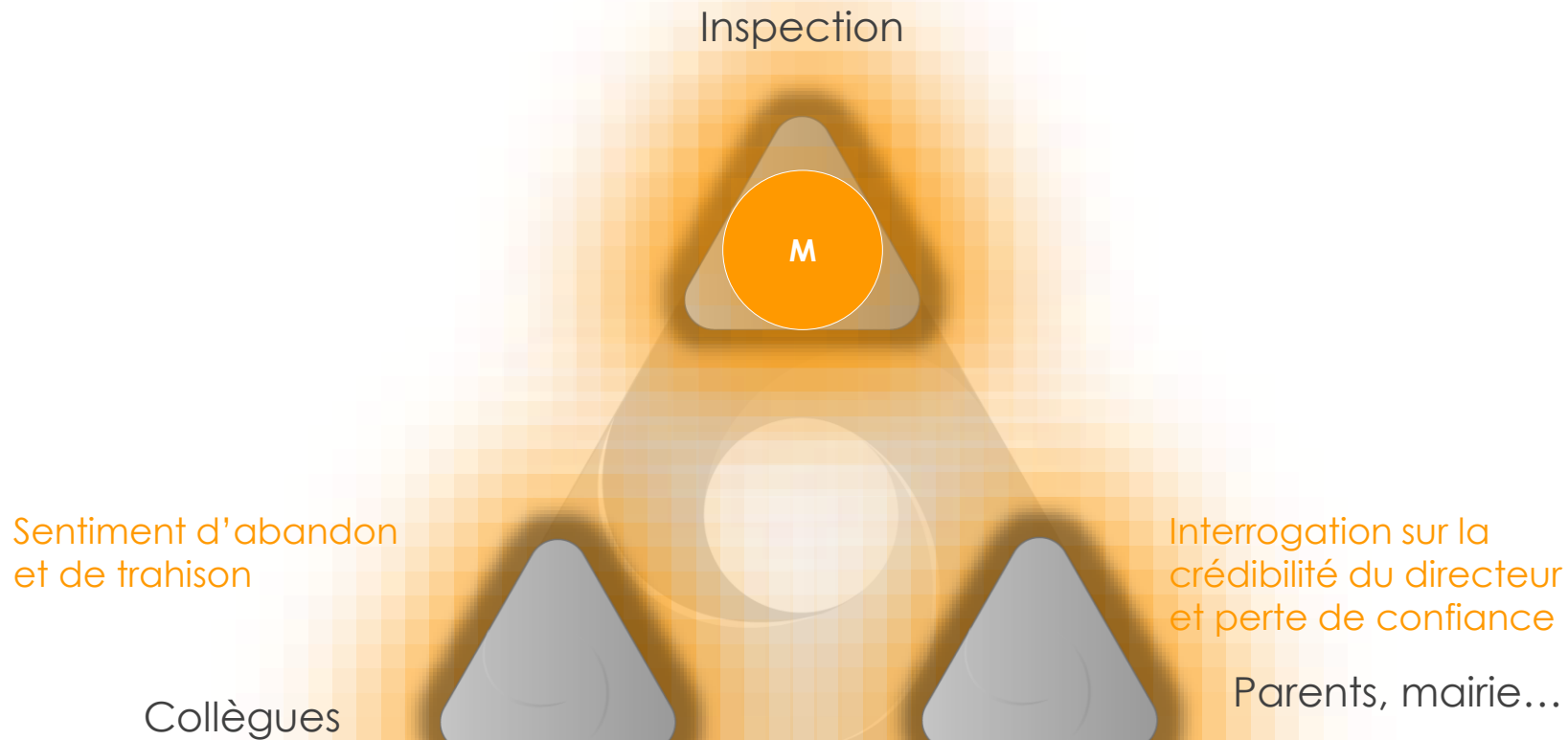


Positionnement > **Dé-positionnement**



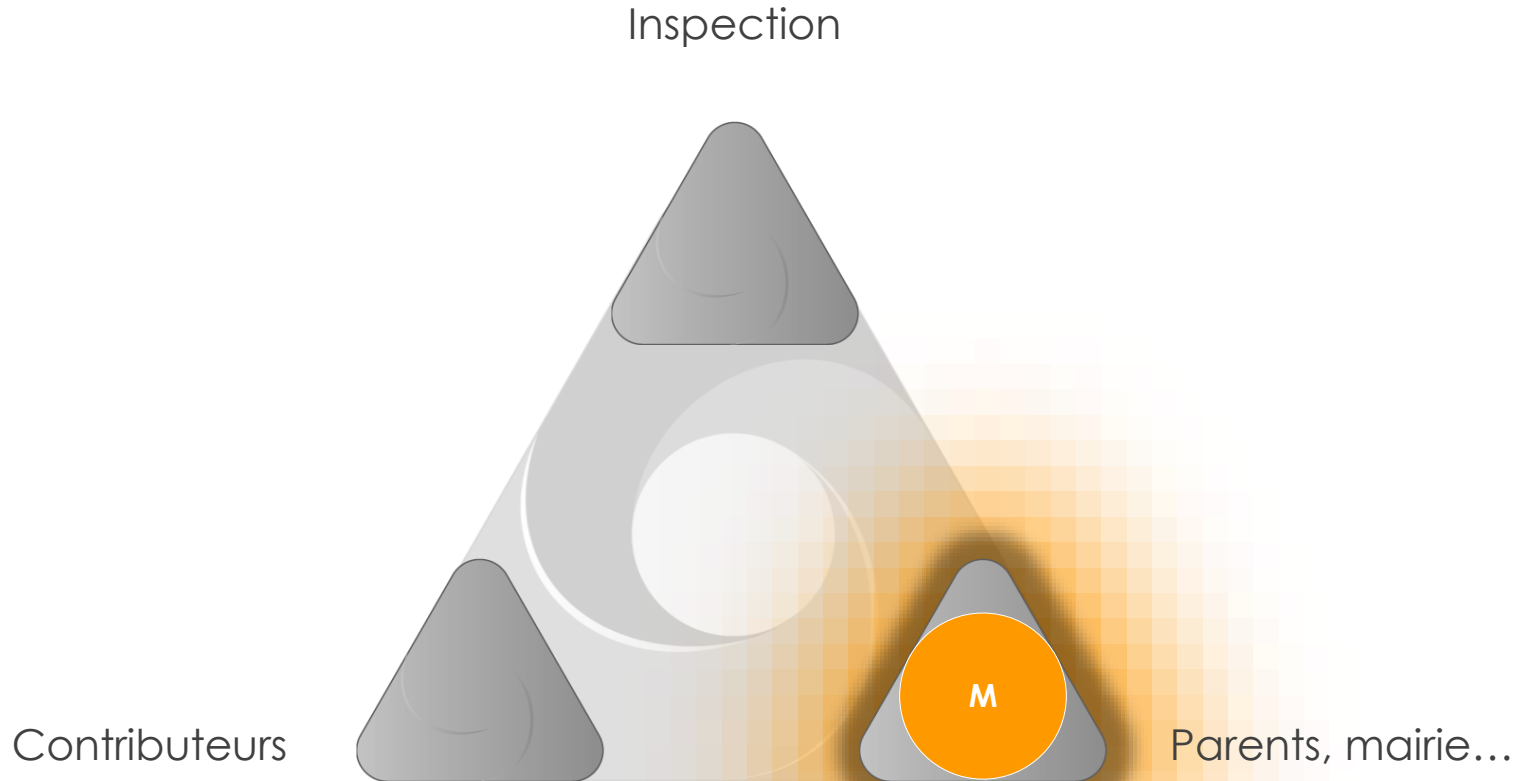


Positionnement > ... et ses conséquences



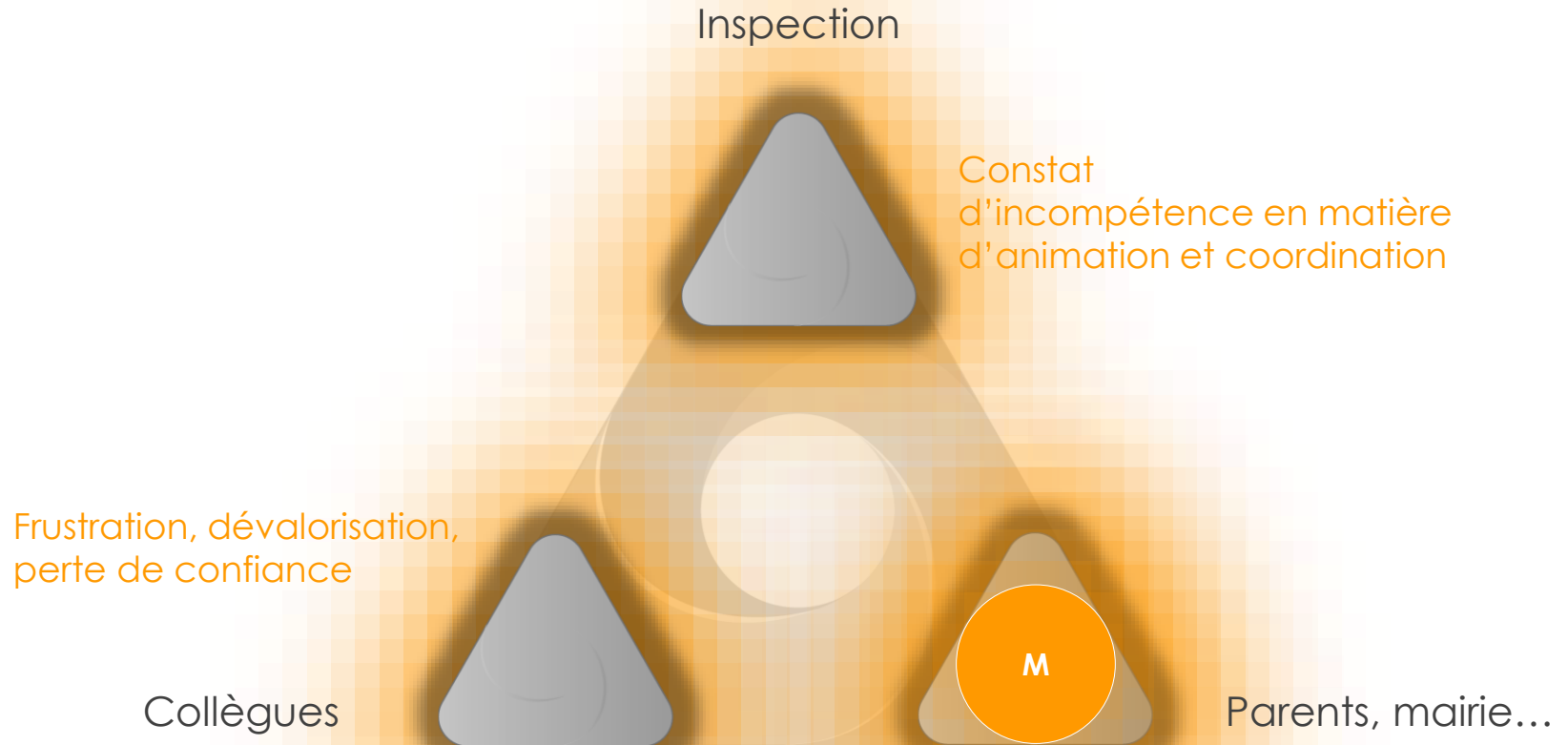


Positionnement > **Dé-positionnement**



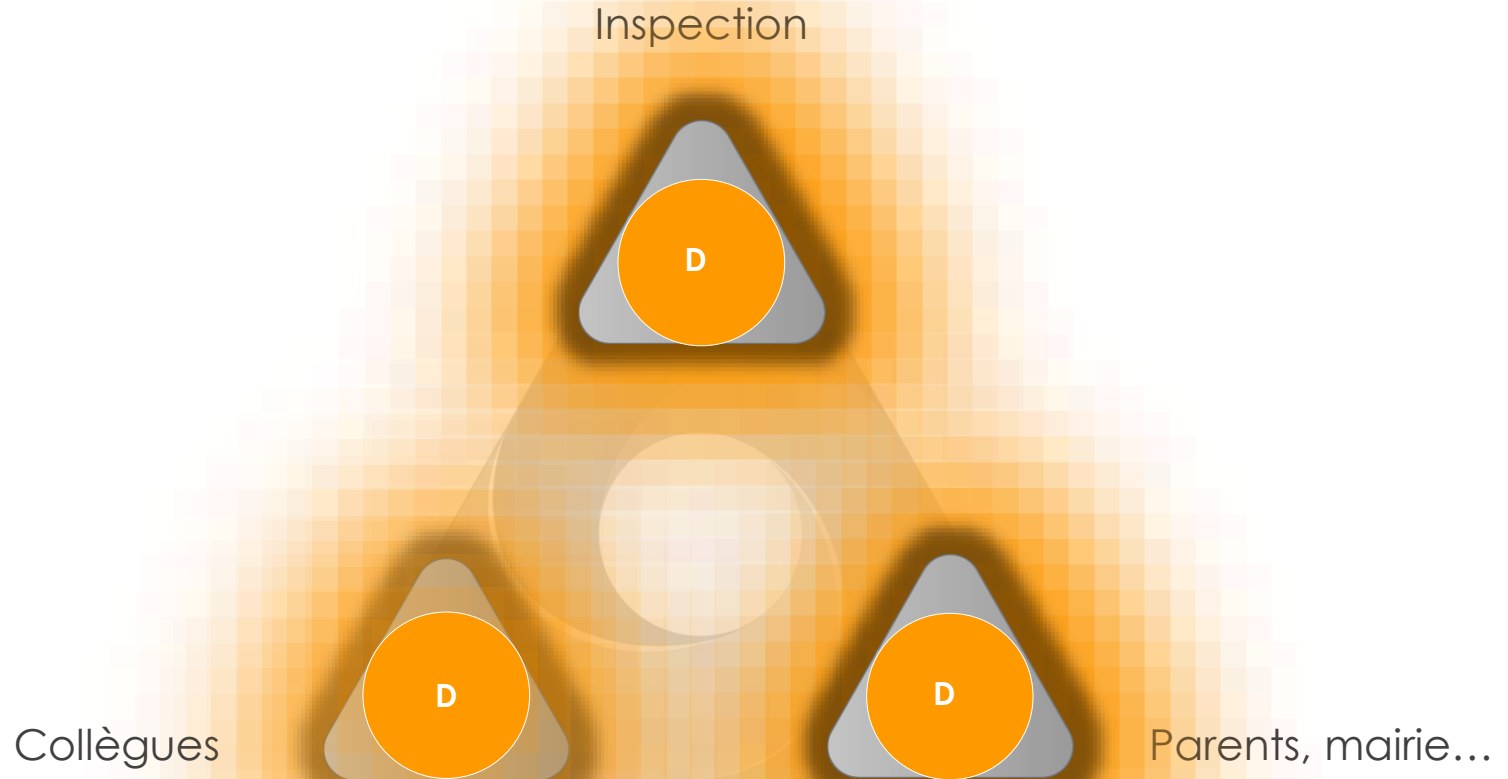


Positionnement > ... et ses conséquences





Positionnement > ... et ses conséquences



PREVENTION ET GESTION DE CONFLITS

- ✓ Identification des causes
- ✓ Le positionnement du directeur
- ✓ **La communication**
- ✓ Approche stratégique du conflit
- ✓ Approche relationnelle du conflit
- ✓ Désamorcer le conflit par l'écoute active
- ✓ Conclusion



Passation des messages

Les représentations



Passation des messages

Mise en situation : les traits



Passation des messages

Vidéo The Guardian : point of view



Passation des messages

Mise en situation : l'abeille FLANDRE



Passation des messages

Le fond du message ne change jamais,
c'est la **manière** de le transmettre
qui s'adapte aux interlocuteurs



Passation des messages

Boris Cyrulnik : pourquoi le dialogue ?



Passation des messages

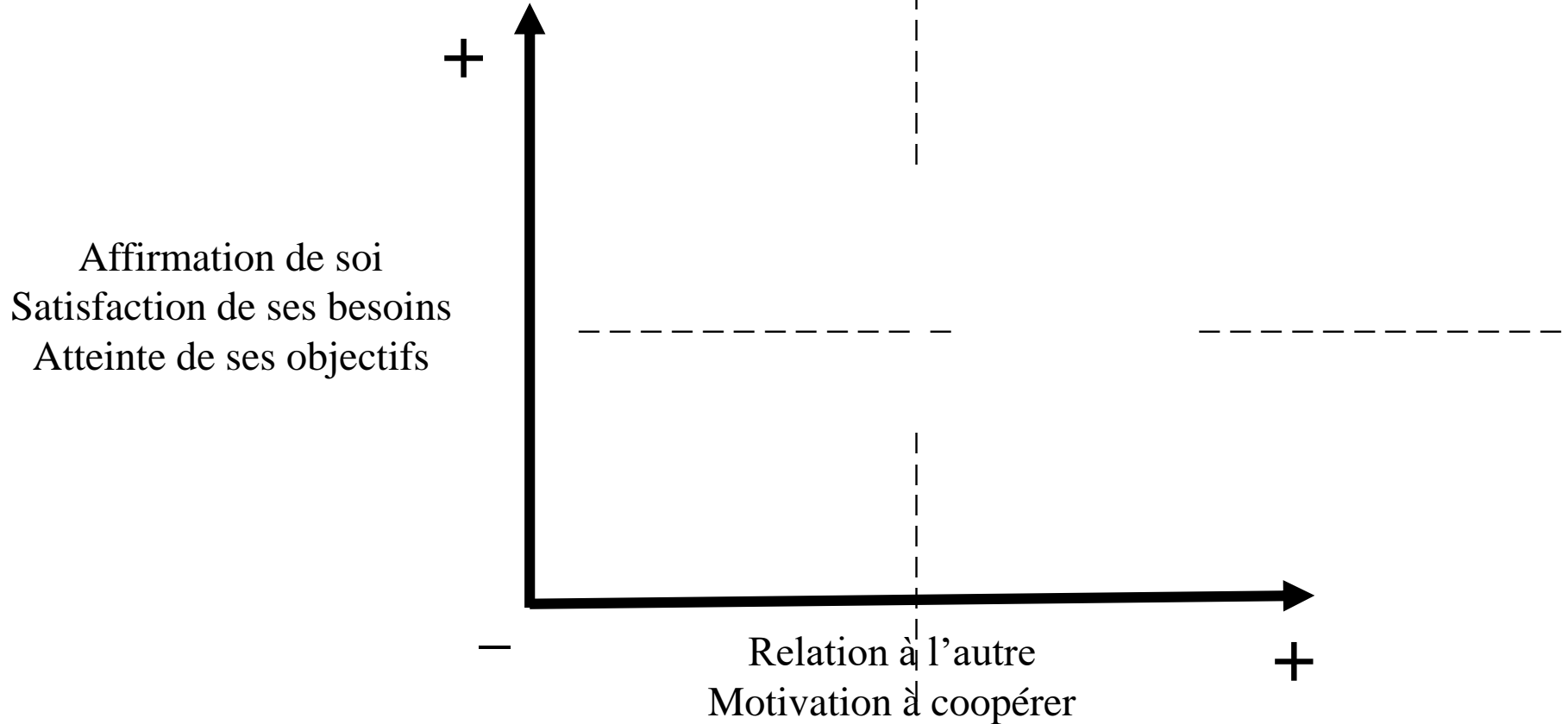
Dialoguer

PREVENTION ET GESTION DE CONFLITS

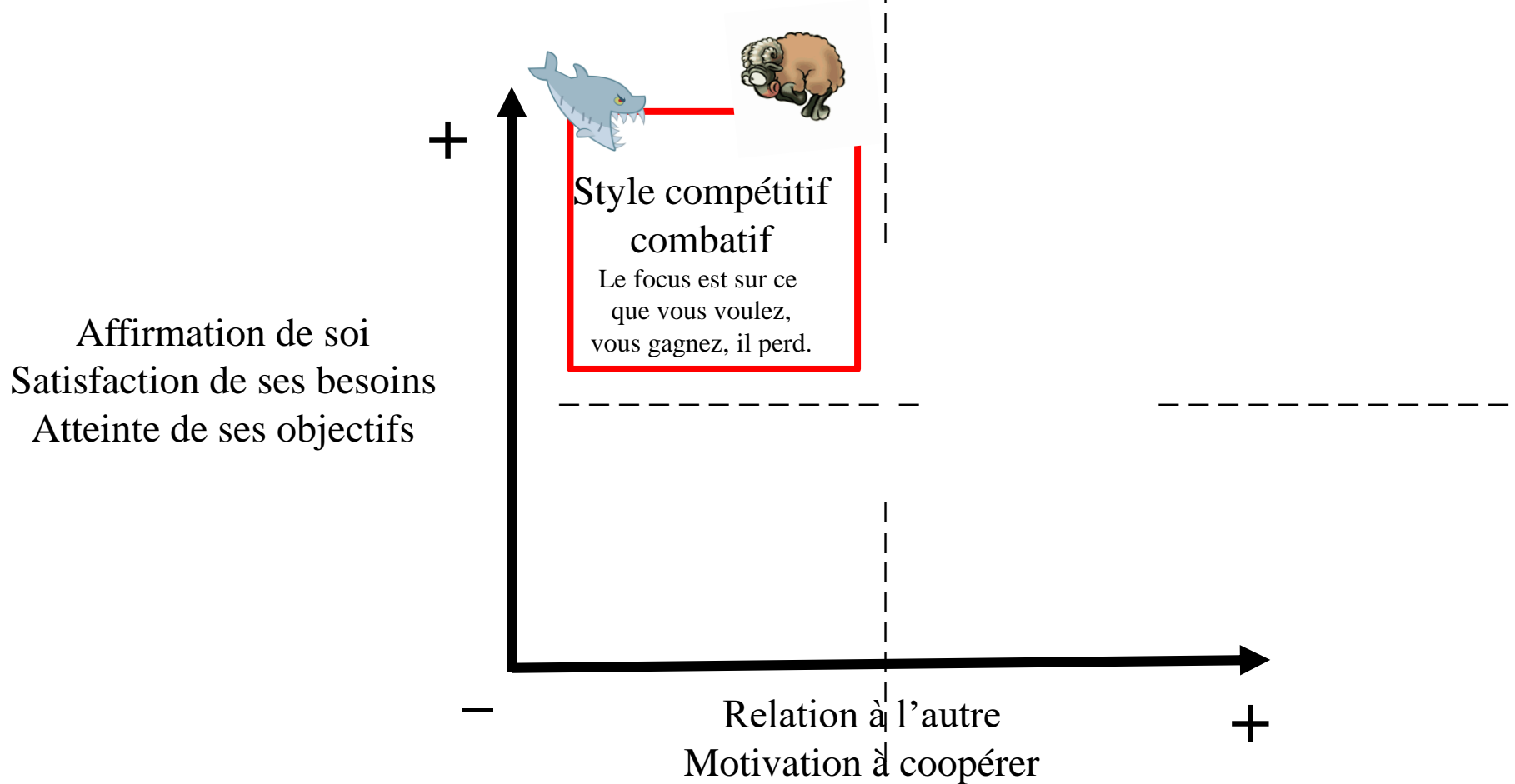
- ✓ Identification des causes
- ✓ Le positionnement du directeur
- ✓ La communication
- ✓ **Approche stratégique du conflit**
- ✓ Approche relationnelle du conflit
- ✓ Désamorcer le conflit par l'écoute active
- ✓ Conclusion

Approche stratégique du conflit

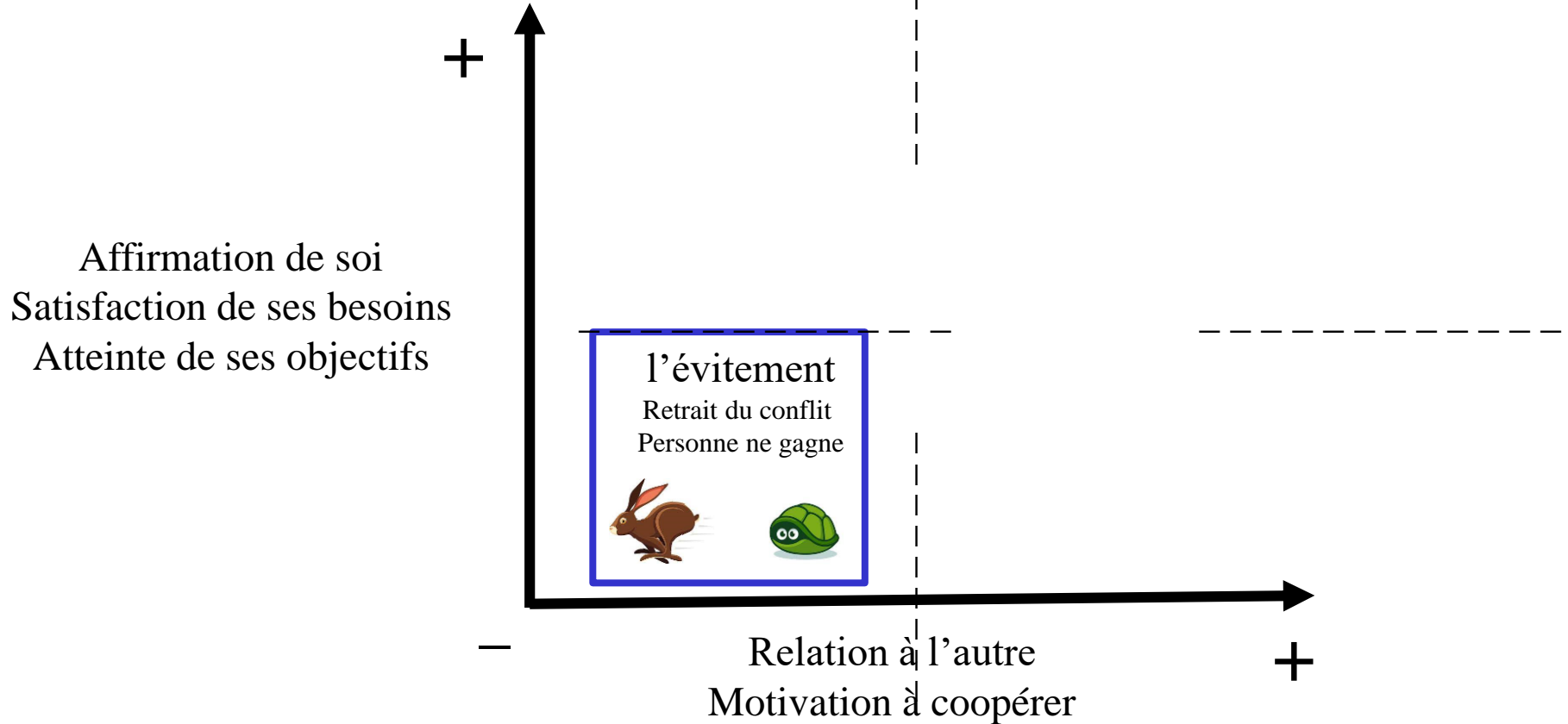
5 styles de gestion de conflits de Thomas-Kilmann



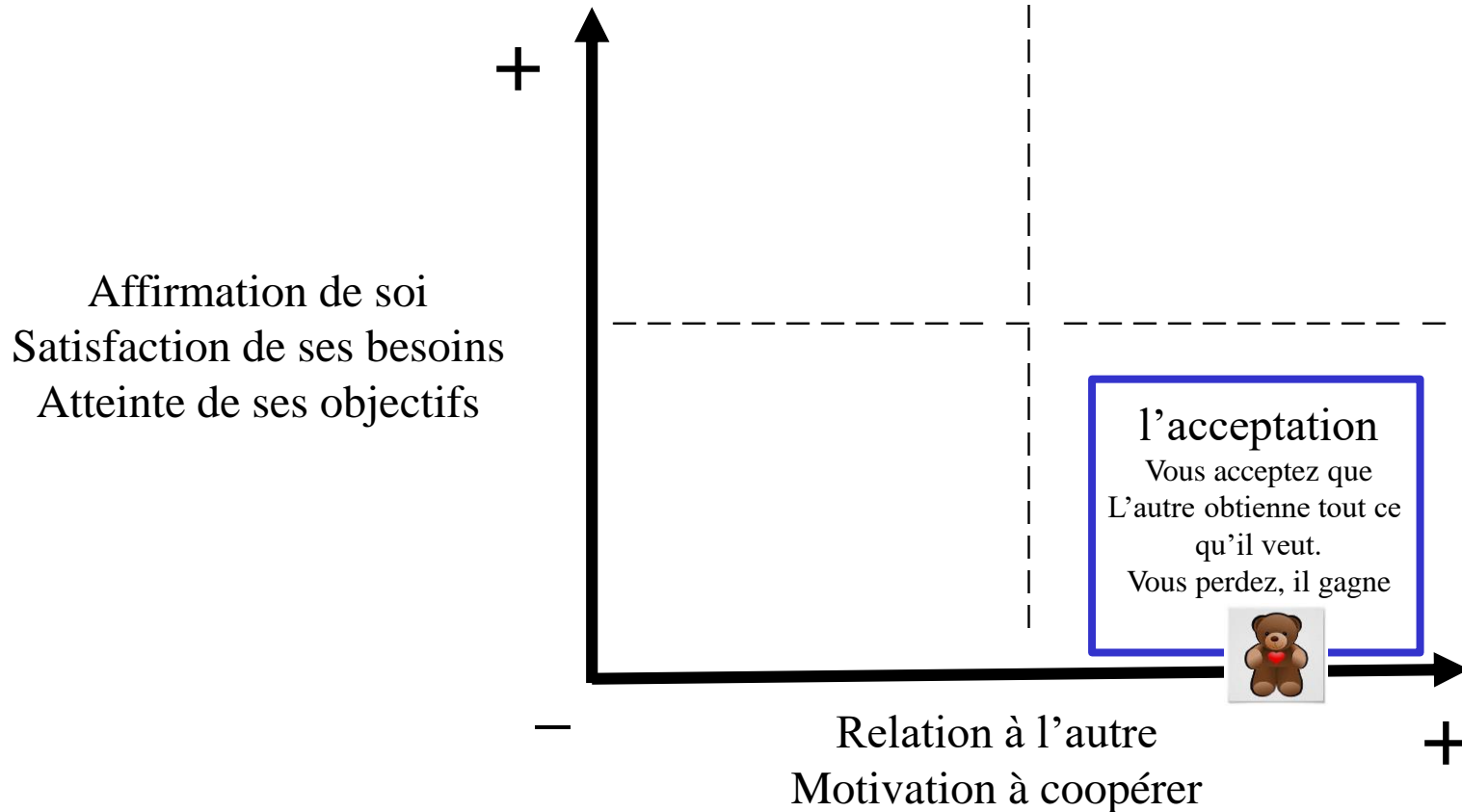
Approche stratégique du conflit



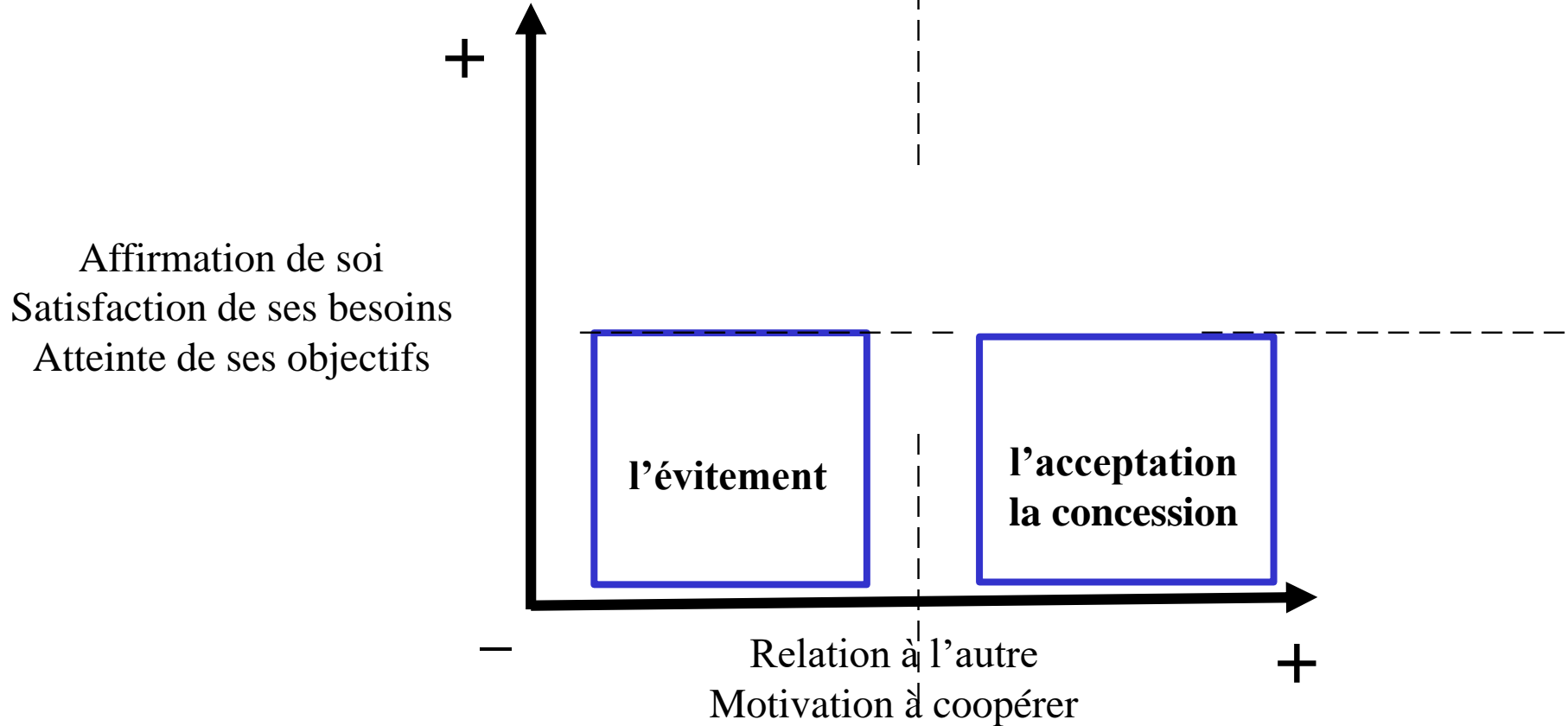
Approche stratégique du conflit



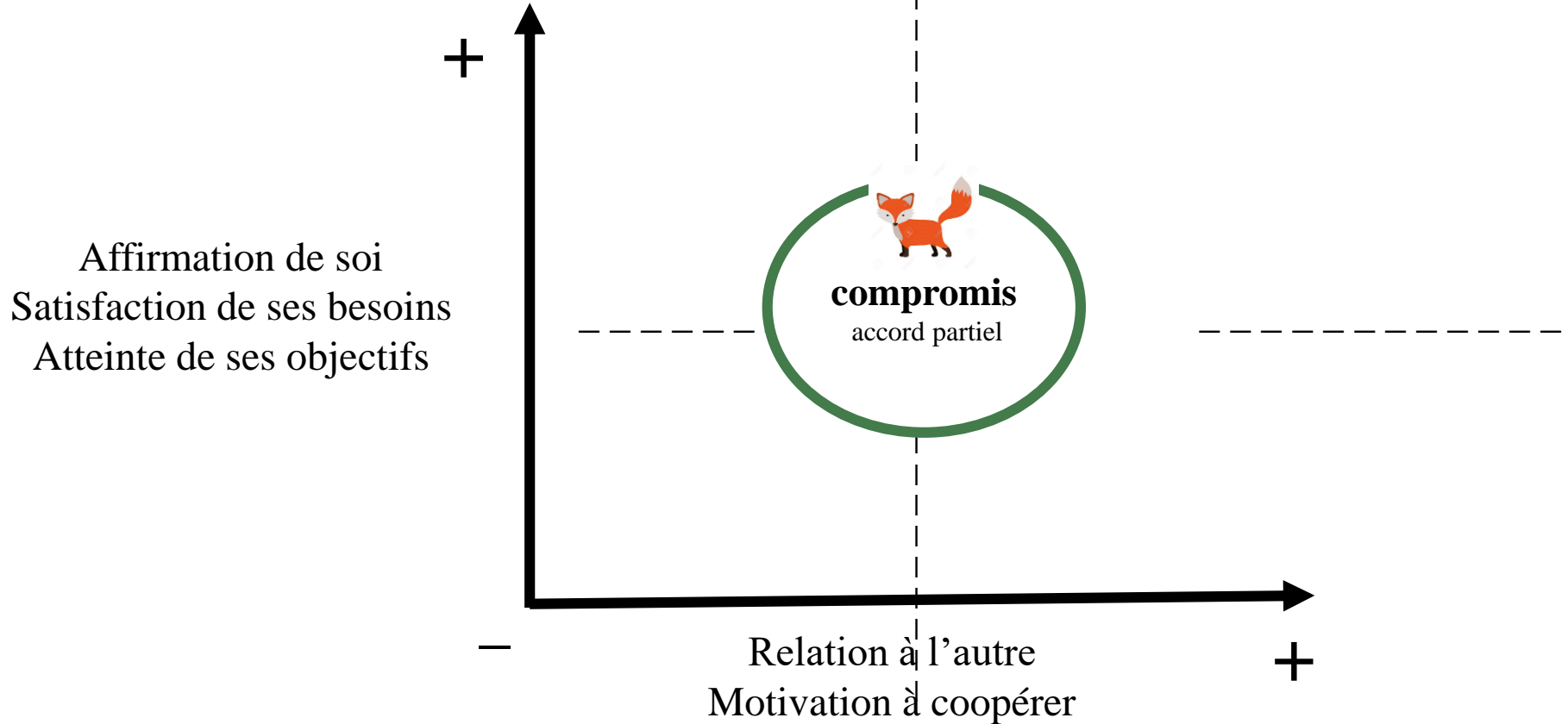
Approche stratégique du conflit



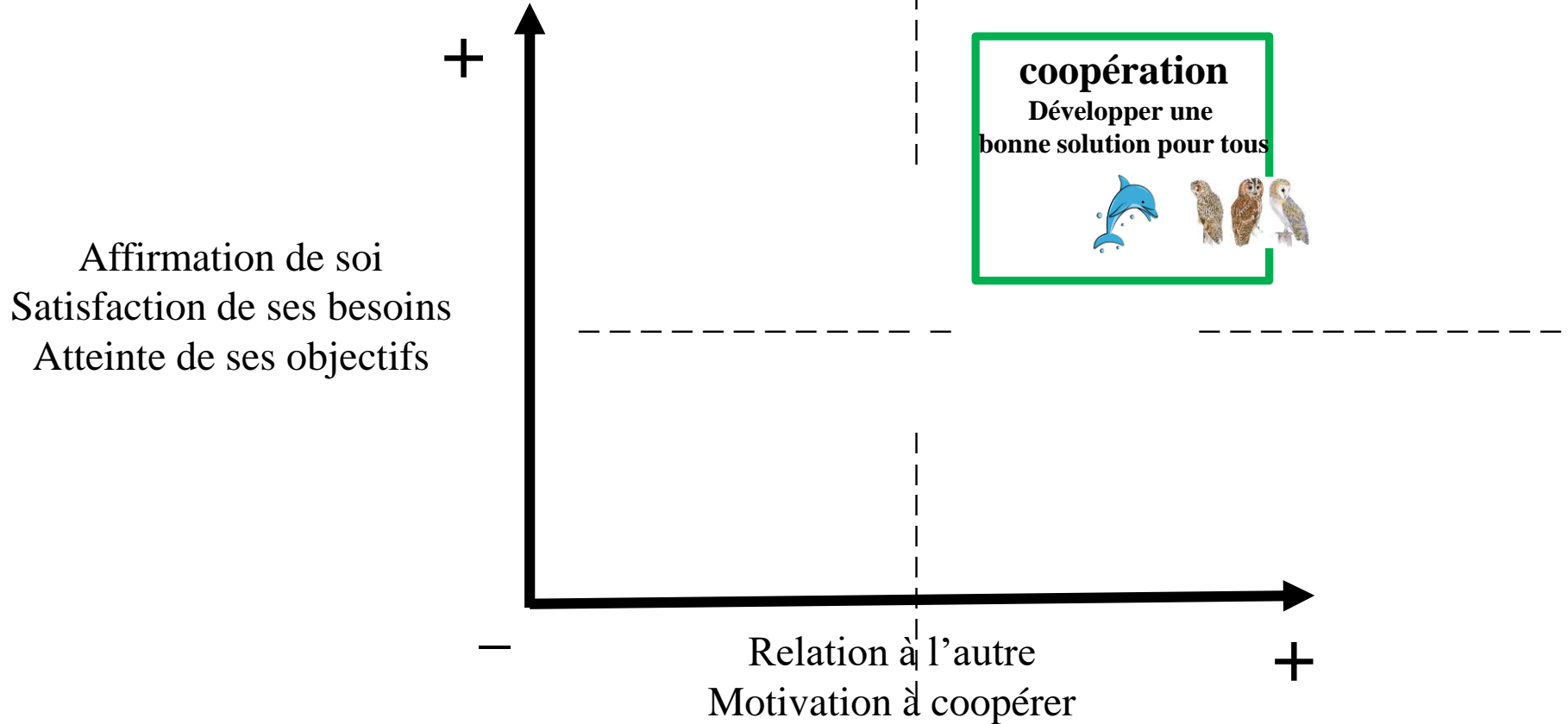
Approche stratégique du conflit



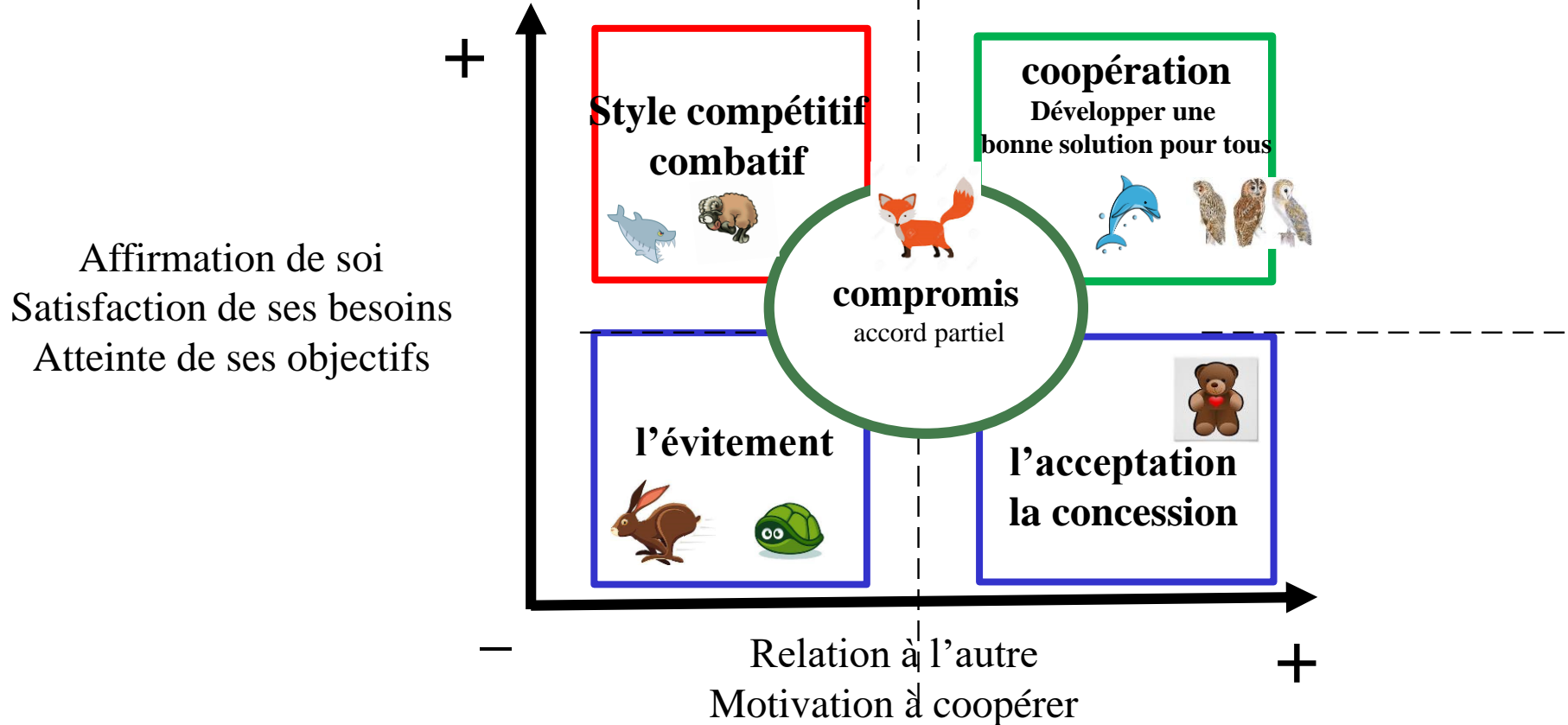
Approche stratégique du conflit



Approche stratégique du conflit



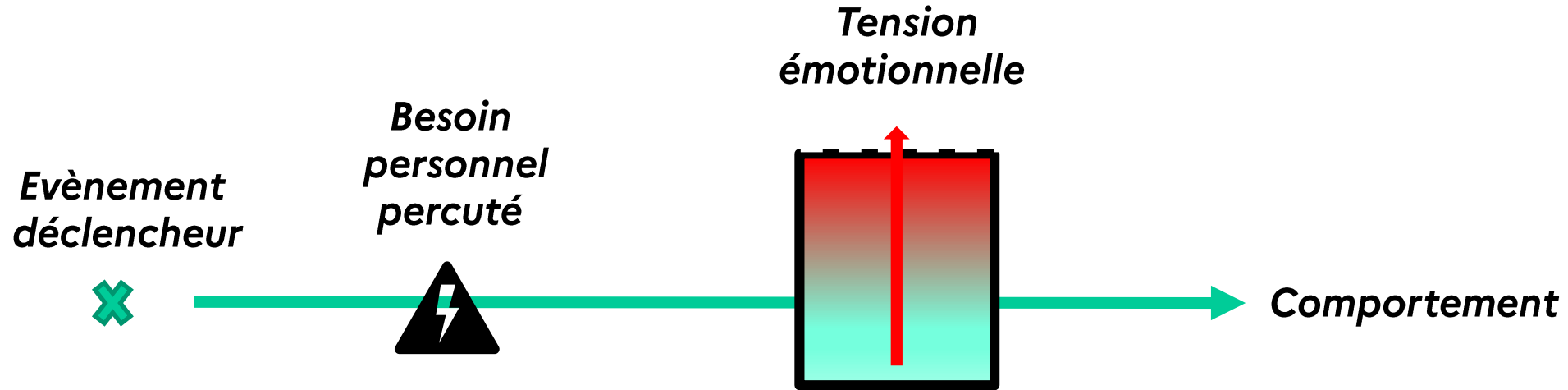
Approche stratégique du conflit



PREVENTION ET GESTION DE CONFLITS

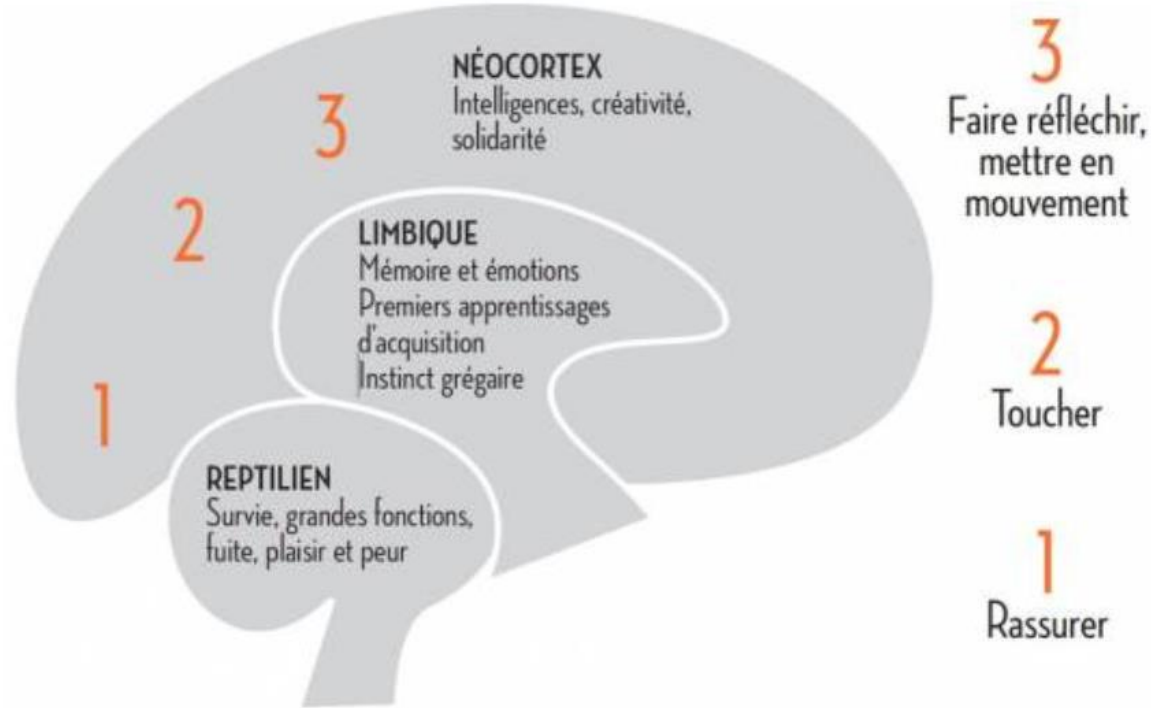
- ✓ Identification des causes
- ✓ Le positionnement du directeur
- ✓ La communication
- ✓ Approche stratégique du conflit
- ✓ **Approche relationnelle du conflit**
- ✓ Désamorcer le conflit par l'écoute active
- ✓ Conclusion

Approche relationnelle du conflit

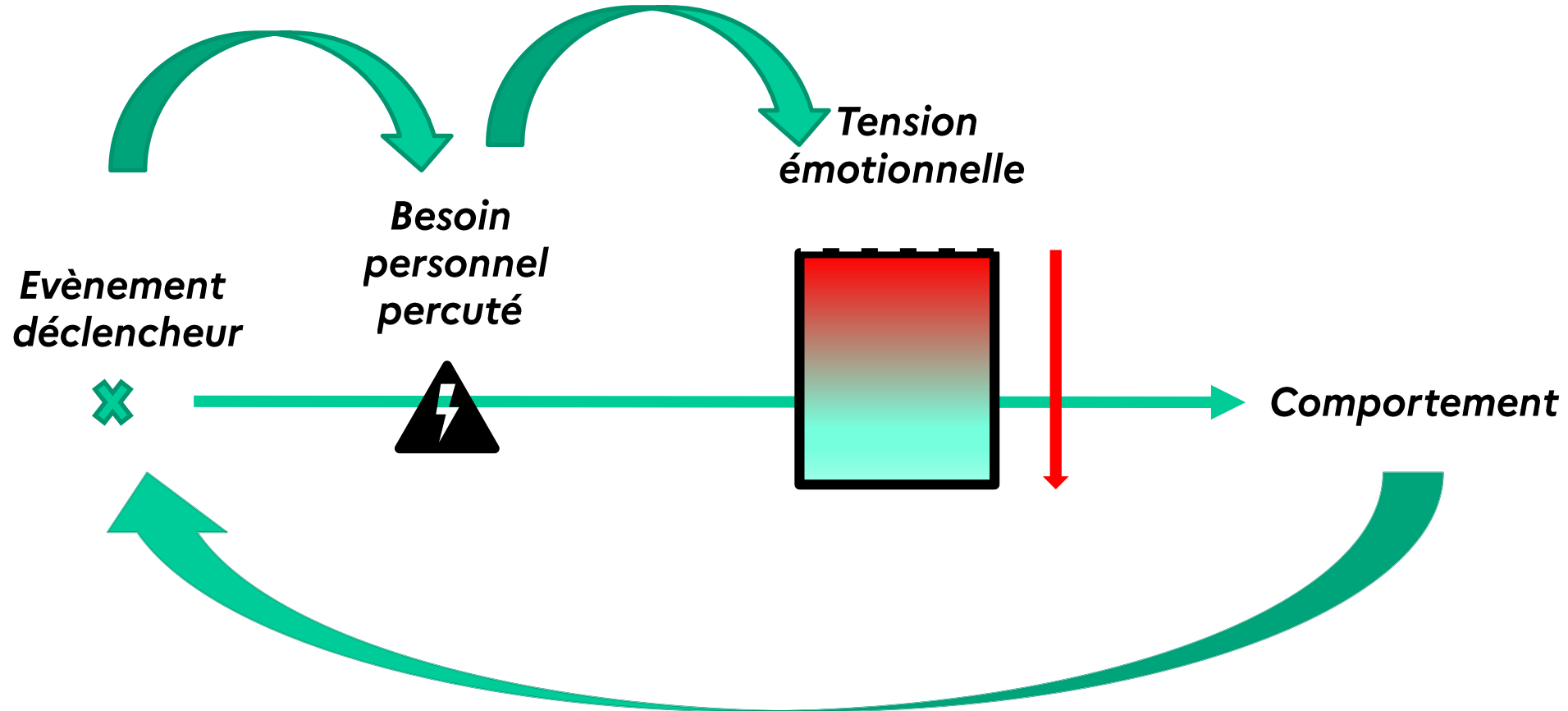








Désamorcer le conflit par l'écoute active



PREVENTION ET GESTION DE CONFLITS

- ✓ Identification des causes
- ✓ Le positionnement du directeur
- ✓ La communication
- ✓ Approche stratégique du conflit
- ✓ Approche relationnelle du conflit
- ✓ **Désamorcer le conflit par l'écoute active**
- ✓ Conclusion

**Les sept
facteurs clés
de succès
d'une véritable
écoute...**

1 Disponibilité

Etre capable d'accorder du temps de qualité, en éliminant tous les parasites à la relation (mails...)

2 Environnement de qualité

Choisir un lieu / un terrain d'échange propice (c'est à dire calme et peu bruyant, sans parasite)

3 Bienveillance

Encourager la parole, montrer de l'intérêt et de l'empathie à son interlocuteur (par sa posture, ses regards, ses sourires et son attention...)

4 Cadre relationnel établi

Rappeler les conditions de l'échange (liberté de parole, confidentialité...) pour obtenir la confiance de son interlocuteur

5 Décentrage

Mettre ses propres pensées et opinions « en veilleuse » pour accueillir la parole de l'autre (ne pas juger ni donner son avis...)

6 Ouverture

Privilégier les questions ouvertes et ne pas orienter ni anticiper les réponses, accorder du temps aux silences

7 Concentration

Rester au maximum concentré sur la parole de son interlocuteur, prendre au besoin des notes, reformuler la fin ses réponses...

Mise en œuvre de l'écoute active

- choisir un lieu adapté (bureau de direction) prendre des notes
- donner la parole aux parents, ne pas les interrompre : « *Je vous écoute... J'entends ... ~~Je comprends...~~* »
- prendre quelques notes
- reformuler les propos pour vous assurer que vous avez compris : « *Si j'ai bien compris... Est-ce bien cela ?* »
- poser des questions pour préciser ou vérifier que l'on a bien compris : favoriser des questions ouvertes
- ***Conclure : expliquer ce que l'on va faire et reprendre un rendez-vous.***



Communication > **Résumé**

- Toute relation passe par de la communication
- En communication, la forme a autant d'importance que le fond
- Communiquer c'est d'abord écouter
- Créer et maintenir le dialogue
- Ne pas traiter le conflit à chaud en restant dans le registre émotionnel. Si nécessaire, différer le rendez-vous dans de bonnes conditions



Communication > **Résumé**

- Attention aux perceptions qui modifient la réalité
- Être dans l'empathie, écouter très attentivement
- « Donner les blancs »
- Ne pas accepter les modes de communication « Hors jeu »
- Prendre de la hauteur pour analyser la situation et prendre en compte chaque point de vue