

# Mon premier conflit en classe

Il est tout à fait normal, incontournable même, qu'un conflit apparaisse, un jour ou l'autre, entre un élève et un enseignant. Cela fait partie de toute éducation, comme l'erreur fait partie de tout apprentissage. On peut néanmoins **s'y préparer, apprendre à réagir** face au conflit, à en **gérer les conséquences**, mais aussi **savoir ce que l'on a le droit ou non de faire, qui peut nous aider**, et surtout... **comment faire en sorte que cela arrive le moins possible !** Voici quelques idées dans lesquelles piocher.

## CONSEILS PRATIQUES

### Gérer l'urgence

Un des principaux aspects du **conflit élève-enseignant** est son **immédiateté**, son **urgence**. Parfois issue d'une montée en puissance progressive, parfois instantanée, l'altercation en classe met **l'enseignant en difficulté**. Elle vient bousculer les règles, l'ordre et les postures établis. Elle **met à l'épreuve tout un ensemble de compétences de l'enseignant** : le self-control, l'écoute, l'empathie, la gestion de groupe, l'analyse de la situation de classe et la connaissance du cadre réglementaire des procédures disciplinaires. Même expérimenté, un enseignant se confronte régulièrement à de nouvelles situations et doit improviser ; ce qui ne signifie pas faire n'importe quoi mais plutôt composer rapidement la « moins mauvaise solution » face au problème posé.

#### ➔ Faire redescendre la pression

- **Cherchez à dompter vos propres émotions.** Chaque enseignant a un seuil de tolérance au bruit, aux provocations, à l'opposition qu'on lui montre. Ce seuil peut même varier pendant la journée. Vous n'êtes pas une machine. Il faut en tenir compte quand la moutarde vous monte au nez !
- **Pensez aux émotions de l'élève.** En effet, lui aussi porte un affect lié à des situations passées (mauvaise note au cours précédent, mauvaise nouvelle ou souffrance familiale...) sans rapport avec le conflit qui éclate.
- **Distinguez** ce qui est lié à un **rapport de compétition** (ne pas « perdre » la face, « gagner » la partie) et ce qui est un **manquement aux règles** établies. Plus vous attacherez de l'importance à la façon de répondre de l'élève (attitude, ton, vocabulaire), plus vous augmenterez cette compétition, sans lien nécessairement avec le problème de départ.

- Pour cela, **proposez-vous un délai dans votre réponse** afin d'y voir plus clair.

- **Respectez l'élève** coûte que coûte. C'est une façon d'imposer soi-même le respect et un argument fort pour le demander.

- En cas extrême de mise en danger de l'intégrité physique, la vôtre ou celle d'un élève, **évitiez le confinement**, ouvrez la porte, proposez à l'élève violent de se calmer dehors, tout en signalant l'incident à la vie scolaire. **L'aide extérieure** à la classe sera la bienvenue !

- Enfin, pensez **l'exclusion de cours** comme un **cas exceptionnel** où toute autre forme de résolution a échoué. Renseignez-vous bien sur le dispositif de prise en charge de l'élève par votre établissement dans ce cas. N'oubliez pas que si **l'exclusion permet de mettre fin au conflit immédiat**, elle **ne le résoudra pas** pour autant.

#### ➔ Maintenir une conscience de la classe dans son ensemble

- **Privilégiez si possible l'activité pédagogique** qui est en train de se dérouler pour une majorité des élèves. Donnez-leur un peu plus d'autonomie pour pouvoir régler le conflit sans impacter l'ensemble de la classe.

- Si ce n'est pas possible, **sortez de la dualité « enseignant vs élève(s) »** qui est en train d'être observée par l'ensemble des autres élèves. Vous êtes en charge de l'ensemble de la classe et chaque camarade observe le conflit se dérouler. Soyez-en conscient.

- **Faites entrer la notion de justice.** Qu'on le veuille ou non, les autres élèves analysent l'altercation, se forment

une opinion sur les différentes réactions et sont attentifs à la justice des échanges et de vos décisions. Vous pouvez alors parfois vous appuyer dessus : demandez l'avis de la classe sur la situation, au regard des règles établies.

### ➔ **Mettre fin au moment conflictuel**

- Posez-vous la question : « **Est-il nécessaire d'avoir le dernier mot ?** ». Sûrement oui, mais pas nécessairement immédiatement !
- **Reportez**, en le signifiant clairement ou non, **la résolution du conflit à un autre temps**, après le cours ou au début du prochain. Vous vous laisserez le temps de réfléchir à la meilleure attitude à adopter, la meilleure décision à prendre. Et l'élève aussi aura son moment d'introspection !
- Vous pouvez aussi **reporter le conflit à un autre lieu**. Une tâche en autonomie pour les autres et votre altercation peut se régler derrière la porte, à l'abri des regards, comme signe de respect de l'élève concerné. L'attitude de ce dernier ne sera plus dictée par le regard des autres.
- Si le conflit concerne **plusieurs élèves entre eux** et qu'il ne s'agit pas d'un fait de violence grave, vous pouvez aussi **remettre sa résolution** à un autre moment et dans un autre lieu. Formulation des ressentis de chacun face au conflit, technique des messages clairs, médiation par les pairs : les élèves auront ainsi un temps et un espace à eux pour s'exprimer.

### **Sortir du conflit**

Vous avez vaincu la tempête et géré l'urgence ? Quoique vous ayez pu dire ou faire durant le conflit, il vous faut maintenant faire avec, en assumer les conséquences. Il peut être naturel de chercher à fuir ses responsabilités, les enfants le feront régulièrement. Mais votre autorité d'adulte se construit aussi dans votre **capacité à être juste, tenir votre décision, respecter et faire respecter les règles, et terminer les conflits.**

### ➔ **Ne pas prendre de décisions trop hâtives**

- **Engagez un dialogue équilibré** : n'oubliez pas de donner la parole à l'élève pour ne pas transformer un temps de discussion en « sermon » très peu efficace. Posez-lui des questions si besoin.
- **Adoptez une posture de recherche de solution** avec l'élève : « Voici ce qui s'est mal passé. Comment peut-on faire en sorte que cela ne se reproduise plus ? ».
- Gardez en tête que **toute décision doit absolument être tenue**. Rien n'est plus contreproductif qu'une menace non mise à exécution. Si vous dites « Mercredi, je vérifierai ton travail. », alors notez-le bien et... faites-le !

- **Évitez l'engrenage du « sur-contrôle »** : « Au bout de deux avertissements, une croix, au bout de trois croix, une heure de colle, au bout de cinq heures de colle, etc. ». Cette technique peut entraîner l'effet inverse d'une marge de transgression autorisée (« Je peux encore faire une bêtise, je n'ai qu'une croix... ») et surtout elle empêche de responsabiliser les élèves.

### ➔ **Maîtriser le cadre réglementaire**

- Pensez à l'**aspect éducatif** que doit revêtir une **sanction**. Celle-ci doit être en relation directe avec le fait d'avoir enfreint le règlement intérieur... qu'il faut connaître absolument !
- Soyez serein avec les **sanctions autorisées** par la loi, prévues par le règlement intérieur de votre établissement ou interdites, comme les punitions collectives ou le « 0 punitif » (voir la rubrique [« Textes réglementaires »](#)).
- Imaginez votre sanction comme un **moyen de responsabiliser** l'élève, de le remettre dans le jeu des règles de la communauté.
- La sanction a également un **rôle social** et permet à la victime (vous ou quelqu'un d'autre) de retrouver sa place d'avant la transgression. Enfin, pensez le règlement de votre conflit dans le **cadre plus large de la communauté éducative de l'établissement**. Vous n'êtes pas seul !

### ➔ **S'entourer, ne pas rester seul**

- Pour régler votre conflit de façon durable, **appuyez-vous sur l'équipe éducative** et en particulier dans le secondaire, sur le **professeur principal**. Il est le seul à avoir une vue d'ensemble sur l'élève concerné, à pouvoir faire le lien entre des événements survenus dans des lieux et des temps différents. Discutez avec vos collègues, vous obtiendrez à la fois une écoute, des conseils et sûrement le moyen de vous apercevoir que cela n'arrive pas qu'à vous !
- Dans un conflit entre un élève et un enseignant, le **directeur de l'établissement** soutiendra a priori systématiquement l'enseignant qui possède une légitimité professionnelle. Sans avoir l'air de « cafter » auprès du directeur, il est possible de **mettre l'élève devant ses responsabilités** en lui rappelant la cohérence et la force de l'encadrement adulte de son école.
- Nous l'avons dit, un élève est d'abord un enfant, dont la vie ne se résume pas à son activité en classe. Les **parents sont essentiels dans la construction sociale de l'élève**. Il n'est pas nécessaire qu'ils prennent part à la résolution de tous les conflits, mais a minima, ils doivent être associés lorsqu'un **plan personnalisé** est construit pour l'élève : engagements demandés, suivi du travail personnel, dispositifs d'accompagnement individualisé, etc.

- Enfin, les raisons des conflits à l'école ne relèvent pas toutes de la compétence de l'enseignant. Si ce dernier devient peu à peu un éducateur expert, il n'en reste pas pour autant psychologue, infirmier ou assistant social professionnel ! Ainsi, lorsque vous sentez que le conflit vous dépasse, que vous ne comprenez pas le comportement d'un élève, **pensez aux professionnels associés à votre établissement** et qui font partie intégrante de la communauté éducative.

## Mieux vaut prévenir que guérir

Certains outils ou techniques permettent de favoriser un climat d'apprentissage serein et, en ce sens, de **prévenir les conflits**, d'éviter qu'ils ne dégèrent ou se répètent avec un élève ou entre élèves.

### ➔ Cultiver le bien-être dans la classe

Christophe Marsollier, inspecteur général et docteur en sciences de l'éducation, propose **trois façons de cultiver le bien-être dans sa classe** :

- **sur le plan cognitif** : cherchez à vous faire une **représentation juste des acquis et des besoins de vos élèves**. Cela peut passer par un questionnaire ou une évaluation diagnostique par exemple. Vous développerez une « empathie cognitive », c'est-à-dire la capacité de vous mettre à la place de vos élèves pour entrevoir leurs blocages et difficultés.
- **sur le plan émotionnel** : essayez d'**anticiper les émotions agréables ou désagréables** que pourront ressentir vos élèves. Par exemple, si vous distribuez une mauvaise note à un élève (ça peut arriver !), vous pouvez vous arranger pour lui rendre sa copie en dernier. Vous pourrez ainsi la commenter, l'analyser avec lui, en évitant de le laisser seul face à son échec trop longtemps ; ce qui conduit parfois au rejet et à l'abandon.
- **sur le plan communicationnel** : mots choisis, regard, ton employé : dans tout ce que vous direz, **la façon de le dire comptera aux yeux de vos élèves**. Impossible d'avoir toujours les mots justes et la bonne attitude face aux innombrables situations d'une classe mais tout cela se travaille ! Pourquoi ne pas essayer d'inviter un collègue pour observer cet aspect de votre cours ? ou de vous filmer une fois pour voir, en concertation avec vos élèves ?

### ➔ Impliquer les élèves dans les règles de la classe

- Un **conflit légitime** vient a priori d'un **manquement à une règle de classe**. Si ce n'est pas le cas, c'est que : soit la règle manque, soit elle n'a pas été suffisamment explicitée. C'est un premier point important : **les règles doivent être claires et connues de tous**.
- Un bon moyen de faire respecter les règles de la classe, c'est de les **concevoir avec les élèves** : ce sont les

premiers concernés ! Difficile de dire que l'on n'était pas au courant d'une règle lorsque l'on a participé à la définir.

- L'instauration de règles de classe est l'occasion pour les élèves de **regarder leurs propres comportements et leur relation à la forme scolaire**.
- C'est aussi l'opportunité d'un moment **riche en débats**. Le temps passé à co-construire les règles avec la classe est un investissement mais il est souvent payant : la clarté des règles et leur appropriation par les élèves est un élément important du climat de classe. N'hésitez pas à **scénariser** ce moment : organisation d'un débat, attribution de rôles aux élèves, votes, rédaction d'une charte, affichage, café philo...
- Vous ne disparaîsez pas dans ce processus. Au contraire ! C'est l'occasion pour vous aussi de **préciser le climat dont vous avez besoin** pour bien faire votre travail, les situations de classe qui vous motivent ou celles que vous ne supportez pas.

### ➔ La bienveillance ne s'oppose pas à l'exigence

- On peut croire de bonne foi qu'il convient d'**être « sévère »** avec les élèves, que c'est la façon d'être exigeant avec eux pour qu'ils se comportent bien et réussissent. Cependant, la recherche (notamment récente) met en cause l'efficacité de cette attitude et pointe des **effets négatifs** : démotivation, rejet, phobie scolaire...
- La notion de **bienveillance**, prônée de plus en plus par l'institution, souffre cependant d'une association au laxisme, de l'idée qu'être gentil, c'est laisser faire. Être bienveillant, ce n'est pas laisser faire n'importe quoi pour que l'on nous aime ! Pour Christophe Marsollier (voir la rubrique « [Que dit la recherche ?](#) »), la bienveillance vise à la fois à **sécuriser, protéger, et créer les conditions de l'épanouissement** de l'autre, de son bien-être et de ses progrès.
- **Pensez à vos « feed-backs »**, c'est-à-dire à la réaction que vous donnez à la réponse d'un élève. Qu'elle soit verbale ou non-verbale, votre réaction peut jouer un rôle fondamental sur sa motivation, sa confiance en lui, son bien-être et... sa réussite !
- **Adoptez ainsi une « bienveillance active »** (C. Marsollier) en vous demandant comment agir au mieux pour les élèves. Faites pour cela preuve d'exigence envers vous-même et dotez-vous d'éléments pour prendre votre décision : « Que sait mon élève ? », « Que puis-je lui demander ? », « Comment l'aider à apprendre de ses erreurs ? ». Vous pouvez chercher à différencier les contenus et les évaluations pour les adapter au mieux à vos élèves. L'exigence envers l'élève prend alors tout son sens : chaque élève doit donner le meilleur de lui-même dans une tâche qui a été conçue pour cela.

## ON A TESTÉ POUR VOUS !

### 3 outils numériques pour impliquer les élèves et échanger avec les parents.



**Pour accéder à Classcraft :**  
<https://game.classcraft.com/>

**Pour voir des exemples d'utilisation de Classcraft :**

<http://www2.ac-lyon.fr/enseigne/physique/spip.php?article910>

<http://eduscol.education.fr/experitheque/fiches/fiche13019.pdf>

#### ➔ **Classcraft** Un outil pour ludifier la gestion de classe

Classcraft est un jeu de rôle de gestion de classe, assisté par une plateforme en ligne. L'objectif est de favoriser l'esprit d'équipe et la motivation des élèves. Les élèves sont organisés en équipes et ont chacun un avatar. L'enseignant tient le rôle de maître de jeu et les règles de vie du jeu sont co-construites par les joueurs.

Des points d'expérience ou de vie sont gagnés ou perdus en fonction du respect ou non de ces règles. Ces points permettent de personnaliser les avatars, d'aider un autre joueur de son équipe ou de demander de l'aide.



**Pour accéder à Autimo :**  
<https://auticiel.com/app/autimo/>

**Pour voir un exemple d'utilisation d'Autimo :**

<http://applications-autisme.com/application/autimo-jeu-educatif-sur-les-emotions>

#### ➔ **Autimo** Une application pour apprendre à reconnaître les émotions en s'amusant

Autimo est une application de la suite Auticiel, conçue pour aider les personnes présentant des handicaps mentaux ou troubles cognitifs à reconnaître les émotions à travers différents jeux et images.

Plusieurs niveaux de difficulté sont disponibles. Les contenus sont personnalisables et il est possible d'ajouter ses propres images, photos et animations.

Autimo peut s'adresser à tous, pour travailler l'identification, la formulation et la gestion des émotions ; et ainsi participer à la prévention des conflits.



**Pour accéder à Classroom :**  
<http://classroom.fr/>

**Pour voir un exemple d'utilisation de Classroom :**

<http://www.charivarialecole.fr/archives/6153>

#### ➔ **Klassroom** Le carnet de liaison numérique

Klassroom est une application web et mobile de communication entre enseignants et parents sur les élèves et leurs activités quotidiennes.

Partage de messages, de photos, de vidéos, d'audios, d'événements ou encore de documents : parents et enseignants sont informés en temps réels et peuvent commenter et communiquer avec les autres parents de la classe sans jamais partager d'informations privées.

## POUR EN SAVOIR PLUS

### Que dit la recherche ?

- **Les conditions du bien-être à l'école (Christophe Marsollier) :**  
<https://cdn.reseau-canope.fr/archivage/valid/N-9471-14059.pdf>
- **Repenser l'espace de la classe avec les élèves pour reconquérir leur attention (Bruno Vergnes) :**  
<https://www.youtube.com/watch?v=8fA3PFFx49s>
- **10 conseils pour asseoir son autorité (Jacques Nimier) :**  
<http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2012/09/05092012Article634824265154757018.aspx>
- **La sanction éducative (Éric Flavier) :**  
<http://www.cahiers-pedagogiques.com/La-sanction-educative-dans-la-gestion-des-conflits-realite-ou-utopie>

### Textes réglementaires

- **Les procédures disciplinaires du Bulletin Officiel de l'Éducation nationale :**  
<http://eduscol.education.fr/cid86010/fiches-ressources-sur-les-sanctions-disciplinaires.html>
- **Les sanctions applicables au collège ou au lycée :**  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F21057>

**MAIF.FR**

Retrouvez-nous aussi sur   

MAIF - société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.  
Entreprise régie par le Code des assurances.

CYJSP-F6 - 04/2020 - Conception et réalisation : Studio Arengo pour le Studio de création MAIF.

