



# MODÉRATION DE CONFLIT

## La modération de conflit se déroule en six phases.

Important : avant de modérer un conflit, fixez des règles avec les parties concernées, qu'elles devront respecter (par exemple, temps de parole fixes, interdiction d'interrompre les autres).

### 1. Préparation

Précisez quel-le-s élèves sont impliqué-e-s dans le conflit à résoudre et choisissez un lieu et un moment pour la modération du conflit.

### 2. Description du conflit

Chaque participant-e a la possibilité de présenter son point de vue sur la situation.

Questions utiles :

- Quel est selon vous le problème ?
- Quelles en sont les causes à vos yeux ?
- Quelles émotions te viennent dans ce contexte face à ce problème ?

Les causes précises du différend sont alors identifiées et consignées par écrit.

Dans la deuxième phase de la modération de conflit, l'enseignant-e peut utiliser les méthodes « Cartographie du conflit » ou « Courbe du conflit » (voir page suivante).

### 3. Identification des intérêts et des objectifs

Les conflits s'exacerbent souvent en raison de blessures et d'accusations mutuelles. Il faut donc encourager les parties en conflit à faire la distinction entre les reproches et les intérêts. En tant que modérateur-trice du conflit, l'enseignant-e doit aider les participant-e-s à identifier les besoins et les émotions qui se cachent derrière les accusations mutuelles.

Questions utiles :

- Quel est l'objet du conflit ?
- Qu'est-ce qui est important à tes yeux ?
- Qu'est-ce qui doit changer ?
- Quels sont tes objectifs ?

### 4. Identification de solutions possibles

Les différentes parties concernées présentent leurs propositions de solution.

### 5. Évaluation des solutions proposées

Toutes les solutions proposées sont désormais examinées pour déterminer si elles sont adéquates. Les propositions qui portent atteinte aux intérêts fondamentaux d'une partie concernée sont écartées. Idéalement, les solutions proposées sont pensées de manière à ce qu'aucune partie concernée ne soit lésée. Les solutions qui reposent sur des compromis sont également envisageables.

### 6. Adoption d'un plan d'action

La solution identifiée doit être retenue avec précision.

L'enseignant-e vérifie régulièrement les accords trouvés, par exemple en utilisant les méthodes « Courbe du conflit » ou « Passe en revue tes compétences sociales ».

Tous les conflits ne peuvent pas être résolus par la modération de conflit. Lorsque les parties concernées se trouvent dans une impasse où aucune finalité ne peut être identifiée sur le fond, d'autres interventions sont indiquées (discussions individuelles, médiation).



## Cartographie du conflit

**Objectif :** identifier le conflit et chercher des solutions possibles

**Matériel :** stylo et papier

Les élèves concerné-e-s sont invité-e-s à reproduire par écrit le conflit. Visualiser le conflit permet d'identifier tous les acteurs d'une constellation de conflit et de représenter le caractère et l'intensité des relations de la manière la plus pertinente possible. La cartographie du conflit sert à illustrer les relations complexes entre les élèves et constitue une étape préparatoire importante du processus de résolution du conflit.

## Courbe du conflit

**Objectif :** identifier et résoudre le conflit, examiner les solutions et les accords proposés

**Matériel :** stylo et papier

Les parties au conflit tracent de façon individuelle une courbe représentant l'intensité du conflit dans le temps. Les principales étapes dans l'apparition et le développement du conflit sont représentées et expliquées brièvement. En procédant de la sorte, les points de vue subjectifs des parties concernées sur le déroulement du conflit peuvent être comparés, puis discutés. C'est un premier pas vers une perception commune, qui permet, entre autres, de tenir à nouveau compte de l'autre et d'entrer en communication. Pour ce faire, l'enseignant-e peut présenter le modèle des montagnes russes aux élèves et visualiser avec eux-elles l'objectif, c'est-à-dire la montée qui aboutit à une stabilisation des relations (fin du parcours).

Si le conflit peut être résolu à l'aide de ces méthodes, les solutions sont inscrites sous la cartographie ou les montagnes russes et accrochées de façon visible en classe. Au cours des semaines à venir, l'enseignant-e s'assure régulièrement de l'amélioration des relations et peut en garder la trace dans une note succincte.

## Passe en revue tes compétences sociales (voir réflexion, S1)

Les compétences sociales sont la condition préalable d'une communication réussie, de relations de confiance et d'une résolution autonome des conflits. Les enseignant-e-s qui procèdent à une vérification régulière des compétences dans une période de temps déterminée constateront que leurs élèves gèrent les conflits émergents de manière plus autonome.