

## Pour réguler ou gérer les conflits de manière positive...

### Que travailler ?

1 - S'informer : Distinguer agressivité et violence. La violence se prévient et se traite, l'agressivité (conflit) se gère.

Modifier ses représentations péjoratives du conflit : le conflit fait partie des relations humaines. Ne pas dramatiser le conflit, ne pas se laisser déstabiliser, ne pas être sans ressources.

2 - Se former :

Agir sur les effets du stress (agir moins vite et moins fort).

Ne pas cesser de penser (pour ne pas avoir à panser ultérieurement).

Raisonner ce qui résonne en soi : développer son vocabulaire émotionnel.

Ne pas démarrer « au quart de tour » : gérer son impulsivité.

Ne pas se laisser toucher par les paroles et attitudes de l'autre : développer l'estime de soi, devenir moins susceptible. Construire une posture professionnelle distincte de la posture personnelle.

3 - Construire la relation avec l'autre agressif :

L'accueillir dans son humanité et différer quelque peu le moment de l'interaction agressive...

Apaiser et contenir : Le saluer, lui proposer une boisson (parent agressif), l'amener vers un petit bureau avant d'entrer dans l'interaction.

Parler en Je « je vois que quelque chose ne va pas... » Éviter le tu qui « tue »

4 - Favoriser la communication :

Ne pas juger la personne, mais ce qu'elle fait.

Valoriser d'abord avant de faire des remarques négatives.

Dédramatiser l'erreur (elle fait partie des apprentissages intellectuels, sociaux, etc..) Refaire formuler une parole, une attitude.

Avoir une parole assurée : dire ce à quoi nous tenons sans chercher à imposer ce point de vue par la force de la séduction, chantage, etc...

5 - Rester maître du jeu relationnel

Ne pas réagir en miroir.

Ne pas se laisser embarquer dans l'interaction agressive (résister) : l'opposant cherche à nous prendre au piège. Eviter la surenchère.

Chercher à désamorcer : créer un effet de surprise, réagir autrement, pratiquer l'humour, la parole ou l'attitude décalée.

Remettre à plus tard la résolution d'un conflit quand l'auteur est inaccessible au discours de la raison.

Eviter de régler le conflit tout de suite et devant tout le monde (dans la classe, dans le hall de l'établissement).

6 - Résoudre la situation dans un futur à moyen terme

Donner du sens à ce qui s'est passé. Reprendre d'un point de vue pédagogique.

Développer le sens de la responsabilité de l'auteur.