

Ressources disciplinaires de formation des enseignants

# Compétences de la vie courante

---

## Module 2 Section numéro 5 Gestion des conflits

- 1 Utiliser le travail en binômes et en groupes pour discuter de conflits
- 2 Stratégies pour résoudre des conflits
- 3 Prendre conscience des causes de conflits dans la communauté et en chercher les solutions



TESSA (Teacher Education in Sub-Saharan Africa ou Éducation et formation des enseignants en Afrique subsaharienne) vise à améliorer les pratiques pédagogiques des enseignants du primaire et des professeurs de sciences du secondaire en mettant à leur disposition des ressources éducatives libres (REL) pour les aider à développer des approches participatives centrées sur l'élève. Les

REL TESSA constituent pour les enseignants un compagnon du manuel scolaire. Elles proposent des activités que les enseignants essaient dans leurs classes avec leurs élèves, ainsi que des études de cas montrant comment d'autres enseignants ont enseigné le sujet considéré, et des ressources supplémentaires pour aider les enseignants à développer leurs fiches de leçon et leur connaissance de la discipline.

Les REL TESSA sont le résultat d'un travail d'écriture collaboratif par des auteurs africains et internationaux pour aborder les programmes scolaires et les contextes de différents pays d'Afrique. Elles sont disponibles pour une utilisation en ligne et sur papier (<http://www.tessafrica.net>). Les REL pour les enseignants du primaire sont disponibles en plusieurs langues (anglais, français, arabe et swahili) et en plusieurs versions. Initialement elles ont été produites en anglais et adaptées aux contextes de divers pays d'Afrique. Les partenaires TESSA les ont adaptées pour l'Afrique du Sud, le Ghana, le Kenya, le Nigeria, l'Ouganda, le Rwanda, la Tanzanie et la Zambie, et traduit et adapté par des partenaires au Soudan (arabe), Togo (français) et en Tanzanie (swahili). Les REL pour les sciences dans le secondaire sont disponibles en anglais et ont été adaptés pour le Kenya, l'Ouganda, la Tanzanie et la Zambie. Nous recherchons et apprécions les commentaires de ceux qui lisent et utilisent ces ressources. La licence Creative Commons permet aux utilisateurs d'adapter et localiser le REL pour répondre aux besoins et aux contextes locaux.

TESSA est dirigé par l'Open University du Royaume-Uni, et actuellement financé par des subventions de la Fondation Allan and Nesta Ferguson, de la Fondation William et Flora Hewlett et des alumni de l'Open University. Une liste complète des bailleurs de fonds est disponible sur le site Web TESSA (<http://www.tessafrica.net>).

En plus des ressources pédagogiques pour soutenir l'enseignement dans des disciplines spécifiques, TESSA offre une sélection de ressources supplémentaires, y compris audio, des ressources clés qui décrivent des techniques pédagogiques spécifiques, des guides d'utilisation et des boîtes à outils.

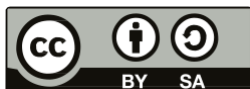


**TESSA Programme**  
**The Open University**  
**Walton Hall**  
**Milton Keynes, MK7 6AA**  
**United Kingdom**  
**tessa@open.ac.uk**

---

À l'exception des matériels produits par un tiers et d'indication contraire, ce contenu est mis à disposition sous un contrat Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 licence: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>. Tous les efforts ont été faits pour communiquer avec les détenteurs de droits d'auteur. Nous serons heureux d'inclure toute reconnaissance nécessaire à la première occasion.

**TESSA\_FrTO\_LS\_M2, S5 May 2016**



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 License

## Table des matières

- Section numéro 5 : Gestion des conflits
  - 1. Utiliser le travail en binômes et en groupes pour discuter de conflits
  - 2. Stratégies pour résoudre des conflits
  - 3. Prendre conscience des causes de conflits dans la communauté et en chercher les solutions
  - Ressource 1 : Un conflit de famille
  - Ressource 2: « Abstenez-vous du tribalisme »

## Section numéro 5 : Gestion des conflits

**Question clé:** Comment pouvez-vous gérer les conflits dans votre classe, et aider les élèves à gérer les désaccords ?

**Mots clés:** travail en groupe de deux, travail en binômes, résolution de problèmes, gestion des conflits, communauté

### Résultats de l'apprentissage

À la fin de cette section, vous aurez :

- développé des stratégies de gestion des conflits dans la classe ;
- utilisé le travail en binômes pour identifier les différentes causes de conflits et les façons de les résoudre ;
- utilisé la résolution de problèmes pour résoudre les conflits.

### Introduction

Il est important pour nous tous de pouvoir gérer efficacement les différences d'opinions et les conflits. Cette section présente l'idée de conflit, du type de ceux qui pourraient être rencontrés dans le cadre de :

- la famille à la maison ;
- l'école et la classe ;
- la communauté au sens plus large.

Nous identifions des causes de conflit, explorons des façons de le gérer et réfléchissons à des façons d'éviter les conflits dès le départ.

Puisque les conflits dans la classe peuvent avoir un effet négatif sur l'apprentissage, vous devez développer des stratégies visant à les réduire dans la classe et à maintenir un environnement qui soit un soutien pour tous vos élèves.

## 1. Utiliser le travail en binômes et en groupes pour discuter de conflits

Il est possible que vos élèves se trouvent confrontés à des conflits dans leurs familles. Ils peuvent avoir des désaccords avec leurs frères et sœurs, ou des disputes avec leurs parents. Ils peuvent avoir été témoins de disputes entre d'autres membres de leur famille, y compris entre leur mère et leur père, et il est possible que cela ait été plus que des disputes et qu'il se soit agi d'une confrontation physique.

Il est possible qu'ils n'aient pas été directement concernés, mais si les élèves se trouvent face à un conflit à la maison, cela peut affecter leur scolarité de diverses façons. Cela peut éroder leur confiance et l'estime qu'ils ont d'eux-mêmes, les empêcher de se concentrer sur leur travail, les rendre malheureux et les déprimer.

Il est important que vous en ayez conscience et que vous soyez là pour soutenir vos élèves. Il n'est pas toujours approprié que vous interveniez dans une situation de famille mais, en tant qu'enseignant, il y a plusieurs choses que vous pouvez faire pour aider l'élève à supporter la situation tant qu'il est en classe.

Tout d'abord, vous pouvez faire de la classe un environnement à l'abri des conflits, un environnement où les élèves se sentent en confiance et en sécurité. En établissant des règles de comportement pour minimiser les conflits, vous aiderez les élèves à se sentir heureux et rassurés.

Ensuite, vous pouvez apporter un soutien émotionnel à ces élèves qui sont confrontés à des conflits à la maison. Cela vous demandera d'être sensible à ce qu'ils ressentent, et de vous assurer qu'ils sont entourés d'amis.

Troisièmement, vous pouvez aider les élèves à acquérir l'art d'éviter les conflits avec les autres, de négocier et d'arrêter les conflits entre d'autres personnes. Cela peut être un travail difficile, mais c'est quelque chose qui les aidera ultérieurement dans la vie.

### Étude de cas 1 : Discuter des conflits de famille

M. Agrignan, instituteur à Sokodé au Togo, a décidé de discuter de la question des conflits familiaux avec ses élèves. Il leur a raconté une histoire similaire à celle de la **Ressource 1 : Un conflit de famille**.

Il a demandé à ses élèves de réfléchir à cette histoire et d'identifier quelle était la cause de la dispute. Il leur a demandé de discuter, en groupes, de la façon dont la dispute a été résolue.

Après quelques minutes, ils en ont discuté en classe. Les élèves ont dit que les raisons étaient :

- que l'habitude de prêter de l'argent était un problème ;
- que le Papa n'avait pas assez d'argent ;
- que la Maman ne voulait pas l'écouter ;
- qu'ils ne communiquaient pas bien entre eux.

Ils ont pensé que les solutions avaient été trouvées parce que :

- les enfants ont servi de médiateurs entre les parents ;
- la Maman a fini par entendre le Papa et a écouté ses explications ;
- le Papa a fini par entendre la Maman et a écouté ce qui l'inquiétait ;
- tous les deux ont écouté et compris le point de vue de l'autre.

Après cela, M. Agrignan a réparti les enfants en groupes de trois pour qu'ils fassent un jeu de rôle sur la négociation en situation de conflit. Il a été content de leurs jeux de rôle quand chaque groupe les a présentés la semaine suivante. Chaque jeu de rôle a été discuté par la classe et ils ont appris beaucoup de choses à propos de la façon de résoudre des conflits.

### Activité 1 : Définir un conflit

Pour trouver ce que vos élèves savent déjà à propos de conflit, faites une séance de remue-méninges au tableau ou sur une feuille de papier journal. (Voir la [ressource clé : Utiliser les cartes conceptuelles et le remue-méninges pour explorer les idées.](#))

Demandez-leur de réfléchir à des situations conflictuelles dans lesquelles ils se sont trouvés impliqués et, en binôme, de réfléchir aux questions suivantes :

- À propos de quoi se querellent les gens ?
- Quelles sont les causes des querelles ?
- Est-ce que vous vous disputez quelquefois ?
- Avec qui vous disputez-vous ?
- À propos de quoi vous disputez-vous ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce que vous ressentez ? Pourquoi ?
- Comment est-ce que vous résolvez vos querelles ?

Encouragez-les à réfléchir sur leurs propres situations et comportements. Demandez aux binômes de faire la liste de différentes choses qu'ils pourraient faire pour éviter les conflits avec les amis ou la famille.

Demandez aux binômes de donner à tour de rôle une de leurs idées et écrivez-la au tableau. Faites le tour de tous les binômes jusqu'à ce que toutes les réponses aient été notées.

Demandez-leur : Quelles sont les meilleures idées ? Comment pourraient-ils les utiliser pour éviter ou résoudre des conflits ?

## 2. Stratégies pour résoudre des conflits

Lorsque vous avez des groupes d'enfants nombreux, vous aurez forcément des conflits entre eux de temps en temps. Cependant, vous pouvez diminuer la probabilité de conflit en faisant tout ce que vous pouvez pour offrir un environnement qui soutient tous les élèves. Si un conflit se produit, il vaut mieux s'en occuper dès que possible. C'est votre responsabilité en tant qu'enseignant.

Un conflit non résolu pourrait :

- provoquer une mauvaise ambiance ;
- déranger le travail de tous ceux qui sont dans la salle ;
- faire de la classe un endroit désagréable.

La plupart du temps, les conflits seront entre vos élèves, mais vous devez aussi prendre conscience du fait qu'il est possible qu'il y ait un conflit entre vous et un élève. De ce fait, vous devrez vous assurer que les règles de bon comportement s'appliquent également à vous. Lorsque vous disciplinez un élève, vous devez le faire en montrant du respect pour l'élève parce que c'est le comportement qui n'est pas apprécié, et non l'élève en tant qu'individu.

Pour réduire la probabilité de conflit, vous devez établir des règles claires de comportement dans la classe. Il est important que ces règles couvrent les interactions sociales ainsi que l'apprentissage. Si les élèves savent comment faire pour bien se traiter entre eux, il y a moins de chances qu'ils se disputent.

Vous devez aussi être capable de faire la différence entre des élèves qui débattent sur un point et des élèves qui sont vraiment en train de se quereller ou de se disputer.

La façon la plus rapide de gérer un conflit est de séparer ceux qui y prennent part, de les mettre à différents endroits dans la pièce. Mais vous devez aussi aller au fond des choses lorsqu'il y a un conflit. Demandez aux élèves de vous en expliquer les raisons. Négociez une solution entre eux.

### Étude de cas 2: Résoudre un conflit

Mme Akpani a une classe de cours moyen première année. Un jour, elle a réparti ses élèves en groupes de cinq pour faire un travail de lecture et d'écriture.

Elle a remarqué que deux élèves d'un groupe se poussaient réciproquement. Ils ont fini par arrêter, mais ils ont aussi arrêté de travailler ensemble. Cela signifiait que les autres élèves du groupe ne pouvaient pas non plus travailler correctement, puisque c'était un travail à faire en groupe. Les enfants des autres groupes étaient également distraits par ce qui se passait.

Mme Akpani a rapidement fini l'exercice et a vérifié les réponses de tout le monde. Puis elle a demandé à tout le monde de se lever, de se déplacer dans la classe et de former de nouveaux groupes. De cette façon, elle a séparé les protagonistes sans faire d'histoires.

À l'heure de la sortie, elle a demandé aux deux élèves de lui parler de leur dispute. Elle a découvert qu'il y avait un problème au sujet de qui devait lire. Elle leur a rappelé le règlement de la classe au sujet du partage et a expliqué pourquoi c'était important pour tout le monde.

Elle leur a aussi dit qu'ils avaient dérangé les autres élèves et qu'ils devraient faire attention. Elle leur a demandé de redevenir amis et de se souvenir qu'ils devaient partager.

## Activité 2: Présentation du conflit à la classe

Aidez vos élèves à en savoir plus à propos des conflits à l'école.

- Demandez-leur, par groupes, de faire la liste des différents types de conflit qui peuvent se produire à l'école et de donner un exemple de chacun.
- Demandez un exemple à chaque groupe et écrivez-le au tableau.
- Demandez à chaque groupe de parler d'un type de conflit en identifiant :
  - ce qui l'a provoqué ;
  - comment il aurait pu être évité ;
  - comment il pourrait être résolu.
- Demandez-leur de faire une présentation de leurs idées devant la classe entière. Après chaque présentation, demandez aux autres groupes d'ajouter leurs propres suggestions sur comment le conflit pourrait être résolu.

Enfin, demandez à chaque groupe d'écrire sur une carte quelle serait la meilleure façon d'éviter leur type de conflit. Ramassez toutes ces cartes et affichez-les.

### 3. Prendre conscience des causes de conflits dans la communauté et en chercher les solutions

Faire prendre conscience de ce qui peut provoquer les conflits et de la manière de les éviter est important pour des groupes et des individus qui travaillent ensemble.

L'école est un élément central dans toute communauté, les enseignants et les enfants vont représenter toutes les parties de cette communauté. C'est pourquoi l'école devrait jouer un rôle important pour éviter les conflits ou pour négocier une solution dans les conflits touchant la communauté au sens plus large.

Les écoles peuvent aussi aider les élèves à prendre conscience des causes et des problèmes qui entourent les conflits. Certains de vos élèves pourront ultérieurement avoir des rôles importants pour l'aide qu'ils apporteront à la résolution des conflits dans la communauté.

Pour aider vos élèves à devenir des citoyens qui ont confiance, vous devez :

- vous assurer que votre classe est un environnement harmonieux ;
- aider vos élèves à comprendre quel en est l'avantage ;
- les aider à acquérir les compétences nécessaires à la résolution des conflits.

Ce qui est important pour y parvenir, c'est de les aider à comprendre que c'est le comportement qu'on n'aime pas, et non la personne qui a ce comportement.

#### Étude de cas 3: Impliquer des élèves dans la recherche de solutions à un conflit dans la communauté

Josué Ogoundé travaille dans une école de la région centrale du Togo. Il y avait un conflit entre deux villages proches, Blitta et Pagala, au sujet d'un terrain.

Cela a quelquefois provoqué des problèmes à l'école parce qu'il y avait des élèves qui venaient de ces deux villages et qui arrivaient à l'école après avoir entendu les gens de leur village se disputer.

M. Ogoundé a décidé de s'occuper du problème avec ses élèves.

D'abord, il les a aidés à identifier les différentes choses que les gens des deux villages partageaient. Cela comprenait : aller à la même école et au même dispensaire, utiliser les mêmes moyens de transport et aller au même marché.

Il leur a alors demandé d'identifier ce qui manquait dans chaque village. Une des choses que les élèves ont identifiée était le manque d'un terrain de sport pour le football et pour la course.

Il leur a demandé s'il y avait un endroit où il serait possible de faire un terrain de football. Les élèves ont suggéré un endroit qui se trouvait à mi-chemin entre les deux villages.

Ils ont préparé une présentation disant pourquoi ils avaient besoin d'un terrain de sport et pourquoi cet endroit était le meilleur.

Ils ont invité l'association des parents d'élèves et des professeurs ainsi que les conseils de village à venir. Après la présentation faite par les élèves, tout le monde a discuté des problèmes posés.

Les conseils ont donné leur accord à la suggestion. Les deux villages ont gagné un terrain de sport et les deux conseils ont commencé à coopérer pour sa construction.

### Activité clé : Conflits de communauté

Comme travail à la maison, demandez à vos élèves d'apporter chacun une histoire trouvée dans le journal racontant un conflit. La [Ressource 2 : Abstenez-vous du tribalisme](#) est un article découpé dans un journal du Botswana, mais vous pouvez utiliser un exemple plus local.

Par groupes, les élèves racontent leurs histoires aux autres. Demandez-leur d'identifier les raisons des conflits.

Demandez-leur de relire encore les histoires et de suggérer quelles pourraient être les différentes solutions. Demandez-leur de dire qui devrait avoir la responsabilité de trouver la solution.

Ensuite, demandez à chaque groupe de choisir une histoire et de présenter à la classe ses idées pour résoudre le conflit. Demandez aux élèves de commenter les présentations des autres et de dire pourquoi ils pensent que la solution suggérée pourrait marcher ou non.

Faites une liste de toutes les suggestions qui ont été faites et demandez à la classe d'écrire les trois dont ils vont se souvenir, qu'ils vont utiliser, et pourquoi.

Quelles sont les principales suggestions qui ont été faites ?

Comment est-ce que vous les avez explorées avec les élèves ?

## Ressource 1 : Un conflit de famille



### Information préliminaire ou connaissance du sujet

Dans la famille Maripe, le mari donnait de l'argent chaque semaine pour les besoins de la famille. Un jour, Papa a dû expliquer à Maman qu'il n'avait pas assez d'argent pour subvenir à ses besoins. Elle ne voulait pas l'écouter. Elle est sortie de la pièce, furieuse, et a claqué la porte derrière elle.

Le matin suivant, l'atmosphère à la maison était tendue parce que Maman ne voulait pas écouter les explications de Papa. Papa essayait encore d'expliquer à Maman pourquoi il n'avait pas assez d'argent, mais elle ne voulait pas l'écouter.

Au bout d'un moment, Papa a demandé aux enfants de parler à leur Maman. C'est ce qu'ils ont fait, en demandant à Maman d'être patiente. Elle les a écoutés et elle a été d'accord.

Maman a bien écouté et a fini par comprendre pourquoi cette semaine Papa n'avait pas eu assez d'argent – il avait dû prêter de l'argent à son frère pour qu'il paie l'école de ses enfants.

Quand elle a entendu cela, elle a compris le problème. Mais en retour, elle a demandé que l'argent de la nourriture de la famille soit mis de côté avant qu'on prête quoi que ce soit aux autres, et même un peu plus pour faire face aux augmentations du prix de la nourriture. Papa a accepté.

L'atmosphère tendue de la maison est devenue agréable et chacun est parti vaquer à ses occupations quotidiennes en se sentant heureux. Maman a embrassé Papa. Papa s'est retourné avec le sourire. Les relations sont redevenues normales dans la famille.

## Ressource 2: « Abstenez-vous du tribalisme »



**Ressources que les enseignants doivent planifier et adapter au niveau ou aux besoins des élèves**

### « Abstenez-vous du tribalisme »

Par Onalenna Mokhawa

Botswana Daily News, 9 août 2006, N° 148

MAUN – Les résidents de Nokaneng dans la circonscription de Ngami ont été incités à rejeter le tribalisme.

Le député local, Jacob Nkate, a dit vendredi lors d'une rencontre kgotla que le tribalisme était répandu dans les villages de Gumare, Tubu et Nokaneng. Il a demandé aux résidents d'y faire très attention parce que cela pourrait finir par les diviser.

Il a dit que le gouvernement encourageait toutes les tribus à valoriser leurs cultures, mais a averti que la culture mélangée à la politique était une cause potentielle de conflits, et même de guerre.

Jacob Nkate a dit qu'il était désireux d'assister à un événement organisé par le groupe culturel Bayei, s'il y était invité. Au sujet de l'élection d'un représentant du chef de Nokaneng, il a demandé aux résidents de se grouper pour se mettre d'accord sur un candidat. Il y a environ trois mois, une élection s'est tenue, mais le nom a été rejeté. Le député a dit que si l'élection était ouverte et juste, le candidat serait acceptable.

Pendant ce temps, les résidents demandaient une école secondaire de deuxième cycle à Nokaneng pour l'ensemble de la circonscription de Ngami. Ils se plaignaient aussi du manque d'eau qui rendait leur vie très difficile.

[Retour à la page Compétences de la vie courante](#)



