

Gestion des conflits au sein d'un établissement scolaire

La Vie Scolaire s'occupe essentiellement des élèves en dehors de leurs heures de cours.

Sa mission principale est de veiller à ce que chaque élève suive sa scolarité dans les meilleures conditions, dans le respect des personnes, des biens et des règles de la vie en communauté.

Les personnels de vie scolaire ont un rôle crucial à jouer dans l'établissement car ils sont en grande partie garants de la qualité du climat social.

Les principales tâches qui leur incombent sont de gérer les absences et les retards, d'encadrer les élèves en permanence, de contrôler les sorties de l'établissement, de gérer les heures de retenue, surveiller la cour, les couloirs, la salle de restauration, les dortoirs (internat), de faire respecter le règlement intérieur, d'assurer la sécurité des élèves, d'accompagner des sorties scolaires, de participer à l'aide aux devoirs, être attentif aux problèmes divers que peuvent rencontrer les élèves.

Ils doivent également être en mesure d'écouter et d'établir un dialogue serein avec ces derniers et leurs familles.

Il arrive que les personnels de vie scolaire soient parfois confrontés à des situations où les élèves et/ou les parents adoptent des comportements qualifiés d'agressifs pour des raisons diverses et variées.

Ces situations demandent aux personnels de vie scolaire de prendre de la distance pour ne pas être impacté émotionnellement et être en mesure de maintenir un dialogue efficace et bienveillant avec les protagonistes dit agressifs.

Mais il apparaît que dans leur formation initiale, les personnels de vie scolaire n'ont pas eu accès aux outils et postures nécessaire pour appréhender ce type de situation.

Durée: heures (jours)

Profils des stagiaires

- Cette formation est destinée aux personnels de la vie scolaire

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Etre capable de désamorcer une situation de tension et/ou de conflit

Contenu de la formation

- Repérer et mettre au jour un conflit
 - Identifier les sources de conflits
 - Repérer les signes avant-coureurs
- Canaliser ses comportements dans un conflit
 - Prendre du recul pour mieux appréhender la situation
 - Décomposer et analyser la situation
 - Retrouver une ressource positive
 - Savoir exprimer et/ou contrôler ses émotions pour qu'elles soient bénéfiques
 - Développer sa palette d'émotions et de comportements
- Développer ses compétences sociales
 - Être attentif aux réactions des autres
 - Savoir les analyser, en mesurer l'intensité, en comprendre la raison
 - Savoir exprimer et recevoir un ressenti, une demande, une critique
- Avoir une communication " flexible "
 - Créer le bon " rapport " de communication en observant et en reproduisant certains gestes ou intonations de son interlocuteur
 - Pratiquer l'écoute active " fine " en reformulant dans le canal sensoriel préférentiel de l'autre et en créant un effet de miroir
- Préciser son niveau de communication
 - Fixer un cadre d'échanges en ayant en tête les questions fondamentales pour cerner et atteindre son objectif
 - Utiliser le " langage de la précision " en posant les bonnes questions qui permettent de mieux cerner la réalité de son partenaire
- Optimiser ses relations professionnelles
 - Établir des relations positives
 - Développer son leadership personnel
- Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs
 - Favoriser l'expression
 - Saisir le cadre de référence de l'autre
 - Observer le non-verbal
 - Pointer les motivations, les intérêts, les intentions cachées
- Mener son interlocuteur dans une attitude de résolution positive
 - Pratiquer l'humour et redimensionner
 - Changer de vision, recentrer
 - Repositionner en « gagnant/gagnant »
- Consolider l'avenir et anticiper
 - Réparer, renforcer la qualité professionnelle de la relation
 - Anticiper, prévenir les prochains différends

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Philippine DAMOUR, coach professionnelle certifiée, formatrice en performance relationnelle, formatrice de coachs professionnels.

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Travaux individuels et par groupe
- Jeux de créativité collective
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation

- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation